التخطيط والإدارة في المطاعم
وإدارة تجهيز المطبخ

وليد أمين قمحية

دار الخزامى للنشر والتوزيع

التخطيط والإدارة في المطاعم
وإدارة تجهيز المطبخ

التخطيط والإدارة في المطاعم
وإدارة تجهيز المطبخ

وليد أمين قمحية



دار الخزامى للنشر والتوزيع

٢٠٠٧

الناشر

دار الخزامى للنشر والتوزيع

المؤلف	:	وليد امين قمحية
الكتاب	:	التخطيط والإدارة في المطاعم وإدارة تجهيز المطبخ
الناشر	:	دار الخزامى للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٧
رقم الإيداع	:	(٢٠٠٦/٢/٢٤٢)
الواصفات	:	إدارة الفنادق //الفنادق//المطابخ // معدات المطبخ
ISBN	:	9957-460-08-0

- تصميم الغلاف : طارق عبد الهادي – دار الخزامى للنشر والتوزيع
- الإخراج الداخلي : دار الخزامى للنشر والتوزيع

الطبعة الأولى

٢٠٠٧

عمان – وسط البلد – شارع السلط – مقابل مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس : ٠٠٩٦٢٦ ٤٦٣٣٣٢٩ – ص.ب : ٢٥٤٦ الرمز البريدي : ١٣٧١٣

E-Mail: daralkhzamah@hotmail.com

الإهداء

إلى كل الجهود المبذولة في مجال بناء البشر . .

أهدي هذا الجهد المتواضع . .

راجياً أن أسهم بدور في نشر الوعي الغذائي بين الافراد في وطننا العربي . .

كجزء من التكوين الصحي اللازم لبنية إنسان متميز جسمياً وذهنياً . .

قادر على الانطلاق صوب آفاق القرن الحادي والعشرين . .

وليد أمين قمحية

الفصل الأول

التخطيط والإدارة في المطاعم

اجتماعات وتقارير إدارة الطعام والشراب

الاجتماعيات:

١ – الاجتماع الدوري الأسبوعي يحضره مدير المأكولات والمشروبات ورؤساء السفرجية والكباتن.

٢ – على كل رئيس سفرجية عقد اجتماع أسبوعياً للعاملين معه.

٣ – يتوجب من وقت لآخر عقد اجتماع للذين يحتكون مع الزبائن (السفرجية) ومساعدي السفرجية.

التقارير الواجب توافرها في إدارة الطعام والشراب:

١ – تقرير الاجتماع الأسبوعي لمدير إدارة الطعام والشراب مع رؤساء وأقسام الإدارة لرفعه إلى المدير العام للفندق.

٢ – تقارير برامج التدريب وتقويم المتدربين.

٣ – تقرير إيرادات الطعام والشراب اليومي.

٤ – التقرير الشهري التحليلي عن مبيعات الطعام والشراب متضمناً؛ الإيرادات، الكلفة، المصاريف، الربح الإجمالي، يُرفع إلى المدير العام للفندق.

٥ – التقرير المالي الشهري لربح وخسارة الطعام والشراب. Profit&Loss Statement

٦ – تقرير الإنتاجية..Production Reports

٧ – تقرير كلفة الطعام، وكلفة الشراب وتقرير الرقابة.

٨ – تقرير الإتلاف والفقدان .Breakage & Loss Control Form

٩ – تقارير خاصة: الفحوصات المخبرية للأطعمة، قوائم الطعام، تقرير الترويج.

١٠ – تقارير الصيانة.

التنظيم:

أ – مسميات وظائف إدارة الطعام والشراب.

ب – الهيكل التنظيمي لإدارة الطعام والشراب .

Organization Structure (Organigram).

ج – السلم الوظيفي.

Progression Ladder.

(أ) مسميات وظائف إدارة الطعام والشراب:

منطقة الخدمة رقم (١): Service Area I

١.مدير الطعام والشراب (مدير المأكولات والمشروبات).	1.Food & Beverage Manager.
٢.مساعد مدير الطعام والشراب (مساعد مدير المأكولات والمشروبات).	2.Asst. Food & everage Manager.
٣.مراقب التكاليف.	3.F&B Cost Controller.
٤.مدير المطاعم.	4.Resturants Manager (Maitre de Hotel).
٥.مدير الحفلات.	5.Banquet Manager.
٦.رئيس سفرجية.	6.Head Waiter.
٧.رئيس سفرجية (مجموعة واحدة).	7.Captain Waiter.
٨.سفرجي.	8.Waiter.
٩.مساعد سفرجي.	9.Conmie Waiter (Bus Boy)

منطقة الخدمة رقم (٢):Service Area II

❖مسؤول البار Head Bar Man

❖موظف البار Bar Tender (Barman)

❖سفرجي البار Bar Waiter

❖مساعد سفرجي البار Bar Boy

منطقة المساندة والإنتاج رقم (١):Support & Production Area I:

❖رئيس منظفي المطبخ/قسم التنظيفات Chief Steward

❖مساعد رئيس قسم التنظيفات Asst. Chief Steward

❖المشرف Steward Supervisor

❖منظف المطبخ . Steward

منطقة الإنتاج والمساندة رقم (٢):Support & Production Area II

◆المطبخ:

١ – رئيس الطباخين (رئيس المطبخ التنفيذي). 1.Exec. chef.

٢ – مسؤول قسم البارد (مساعد الرئيس التنفيذي المطبخ). 2.Sous Chef.

٣ – مسؤول قسم البارد (مساعد الرئيس التنفيذي المطبخ). 3.Chef De Partie

٤ – مسؤول قسم في المطبخ. 4.Butcher.

٥ – طباخ (أ)، طباخ (ب)، طباخ (جـ). 5.Cook A.B.C.

٦ – مساعد طباخ . 6.Asst. Cook (Cook Helper).

٧ – صبي المطبخ. 7.Kitchen Boy.

منطقة الإنتاج والمساندة رقم (٣):Support & Production Area III

١ – مسؤول حلويات.

1.Pastry & Patissiere Chef.

٢ – مساعد مسؤول حلويات.

2.Asst Patissiere Chef.

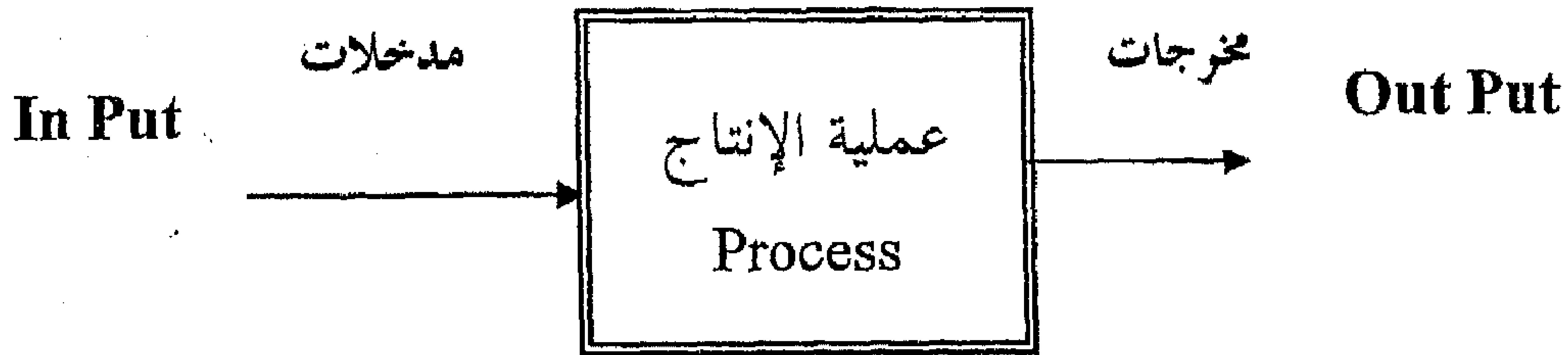
٣ – حلونجي.

3. Patissiere.

٤ – مساعد حلونجي.

5.P.Helper.

الرقابة Control:



❖**المدخلات/** مصادر القوى العاملة، المواد، رأس المال، الطاقة. (المدخلات تتحول إلى مخرجات (ناتج) من خلال عملية الإنتاج ويكون الناتج بقيمة أعلى وأكبر).

إذا كانت جميع عوامل الإنتاج وسير عملية الإنتاج حسب ما خطط لها، وكانت جميع ظروف العمل مناسبة، فإن الإنتاج يظهر حسب التوقعات، ولكن إن حدث أن كان حاصل عملية الإنتاج غير مقبول أو فيه اختلافات عمّا هو مخطط له، من هنا تأتي عملية المراجعة والتصحيح (التغذية الراجعة) لكل من عملية الإنتاج وللمخطط، لمعرفة

موقع الخطأ من أجل تصحيحه واتخاذ القرار المناسب ومن ثم اتخاذ الإجراء العملي لتصحيح الأخطاء.

قوانين عامة تتعلق بموظفي الفندق بشكل عام وموظفي دائرة الطعام والشراب بشكل خاص

قوانين تتعلق بمرافق الفندق

١- المحافظة التامة على ممتلكات الفندق وممتلكات النزلاء، وفي حالة العثور على أي شيء خاص بالنزيل أو بالفندق، فيجب تسليمه فوراً للمسؤولين في الفندق.

٢- لا يحق لأي موظف إخراج أي مادة أو بضاعة أو أداة أو ماكنة من الفندق إطلاقاً، ويتم تدقيق حاجات الموظف الخاصة من قبل مراقب الدوام.

٣- يتم دخول وخروج الموظفين من وإلى الفندق من الباب المخصص لهم، والموجود بجانب مراقب الدوام. ويُمنع إيقاف سيارات الموظفين في المواقف الأمامية للفندق.

٥- لا يجوز للموظف استعمال الحمامات الخاصة بالضيوف والزبائن، حيث يوجد حمامات خاصة للموظفين فقط.

قوانين تتعلق بالعمل

١ - الالتزام التام بالمواعيد المحددة للعمل (الدوام).

٢ – استعمال الملابس الرسمية للفندق أثناء العمل.

٣ – وضع إشارة الفندق ما دام الموظف على رأس عمله وفي منطقة الفندق.

٤ – الامتناع عن المكالمات الهاتفية لأغراض شخصية، والامتناع عن استقبال الأصدقاء والضيوف أثناء الدوام، وفي حالة الضرورة، يمكن استقبالهم في مكتب مراقب الدوام ولفترة محدودة.

٥ – الامتناع عن التدخين قطعياً في الأماكن العامة في الفندق.

٦ – الامتناع عن عودة الموظف إلى الفندق في وقت غير دوامه إلا بإذن خطي من مدير القسم الذي يعمل به مبيناً سبب ذلك.

٧ – عدم استعمال مصعد النزلاء وضيوف الفندق.

❖ **واجبات موظف قسم الطعام والشراب تجاه النزيل:**

١ – الترحيب بالضيف وإيجاد الراحة التامة له؛ وذلك باستعمال عبارات الكياسة "شكراً، من فضلك، عفواً، نعم سيدي .....إلخ"

٢ – مخاطبة الضيف باسمه شخصياً، والصفة الرسمية له بوضوح تام، وأن يكون صبوراً معه وخاصة أولئك الذين لا يتقنون اللغة العربية ... إذ لا يجوز تصحيح لفظ الضيف أثناء المحادثة معه ... أو رفع صوت الموظف أو التصفير.

٣ – عدم تناول الطعام والتدخين أو مضغ اللبان أمام الضيف أو في منطقة قد يراه فيها الضيف.

٤ – عدم نقاش الضيف في الأمور السياسية والدينية، وعدم مجادلته في أي موضوع .

٥ – عدم التجمهر لمناقشة أمور شخصية أو أمور العمل أمام الضيف، أو في أي مكان قريب قد يسمع منه الضيف.

٦ – عدم التوجود في مرافق وأماكن النزلاء أو الجلوس معهم والمزاح معهم.

٧ – عدم بحث ومناقشة شؤون الفندق الخاصة في الأماكن التي يوجد فيها الضيوف.

قوانين وأنظمة تحكم عمليات إدارة الطعام والشراب
Operations Of Rules F&B

أ) القاعدة العامة الرئيسة:

جميع مظاهر وأوجه وأماكن الفندق بما فيها المطاعم، البهو، Lounge، الكوفي شوب، أماكن الحفلات، والنشاطات، والأعمال المرتبطة بها، والخدمات، المباني، الأرضيات، الأثاث، التوصيلات الكهربائية، الديكور، الأجهزة، الإشارات، المركبات، الطعام والشراب، التموين، البياضات، أدوات المطبخ، الأدوات الزجاجية، الفضية، وأية عناصر أخرى قد تؤثر على النزيل الضيف بصورة مباشرة أو غير مباشرة، يجب أن تكون وأن تتطابق مع مقاييس الجودة والخدمة العالمية للفنادق، (كما يشمل - ليس على سبيل الحصر - النظافة، مستويات الخدمة، الأمان، متطلبات العمل والتنسيق التام ما بين المظهر والتصميم) وكل ذلك يتطلب ما يلي:

١ – أقصى درجة من النظافة في جميع مرافق الفندق.

٢ – الإضاءة المناسبة في كل المناطق.

٣ – المبنى من الداخل والخارج، والديكور والأثاث المعروض للنزيل يجب أن يُصمم حسب متطلبات مهنة وصناعة الفندقة.

٤ – أن تنسجم مهنة تقديم جميع الخدمات إلى النزيل، مع قواعد ومعايير الخدمة الفندقية. على جميع الموظفين أن يعكسوا صورة الفندق المهنية المُثلى من حيث: المظهر، السلوك والأخلاق، وأن يتم تدريبهم لتقديم خدمة الزبائن بأسلوب مهني فندقي وعلى أعلى المستويات.

٥ – أن تنسجم جميع مظاهر وأوجه عمل الفندق بعملياته الكاملة ومرافقه، مع متطلبات الأنظمة والقوانين المحلية السارية المفعول.

ب) أنظمة عامة وإدارية:

١ – يجب توافر مجموعة مبادئ الصحة العامة الأردنية "Jordanian Health Code" في دائرة الطعام والشراب كمرجع دائم.

٢ – يجب توافر "مقاييس ومعايير الجودة الأردنية" للطعام والشراب في دائرة الطعام والشراب كمرجع دائم.

٣ – يجب توافر مجموعة مبادئ وقواعد الطعام والشراب.

"Jordan Food & Beverage ode Of Ethics"

جـ) قوانين عامة تحكم العمليات الداخلية لإدارة الطعام والشراب:

١ – يجب أن يكون المطعم مفتوحاً للزبائن مدة لا تقل عن اثنتي عشرة ساعة يومياً للفطور والغداء والعشاء.

٢ – الحد الأدنى لساعات الإفطار والغداء، من الساعة السابعة صباحاً إلى الثانية بعد الظهر. الحد الأدنى لساعات العشاء، من الساعة الخامسة مساء إلى العاشرة ليلاً.

٣ – يجب توافر خدمة الطعام والشراب للضيوف الجالسين على طاولات الطعام طيلة ساعات افتتاح المطعم.

٤ – يجب وضع إعلان (لوحة) على مدخل المطعم و أو في ردهة الفندق لتوضيح ساعات افتتاح المطاعم (دوام المطاعم للخدمة).

٥ – يجب أن تتوافر خدمة الغرف Room Service (من الساعة السابعة صباحاً ولغاية الثانية بعد الظهر) (ومن الخامسة مساء ولغاية العاشرة ليلاً على الأقل)، ولا تقل عن ذلك.

٧ – يجب أن تتوافر في قائمة طعام خدمة الغرف Room Service Menu مختارات من الطعام والشراب تتناسب ووجبات كل من الفطور والغداء والعشاء.

٨ – يجب توافر قائمة طعام وشراب لكل الوجبات.

٩ – يجب أن تتطابق مواصفات قائمة الطعام والشراب – إذا ما وضعت بها مكونات الطعام والشراب من حيث الجودة والوزن – مع مواد وبنود الطعام والشراب المقدمة للزبون.

١٠ – يجب توافر قائمة طعام مستقلة لوجبتي الغداء والعشاء للأطفال الذين دون سن الثانية عشرة.

١١ – جميع أنواع اللحوم؛ الدجاج، واللحوم البحرية يجب أن تكون حسب إرشادات ومتطلبات الجودة الأردنية.

١٢ – جميع منتجات الألبان والحليب، الأجبان، البيض، الزبدة وغيرها المستعملة في الفندق أن تتطابق مع متطلبات ومعايير الجودة الأردنية، وأن لا تقل درجة جودتها عن (نخب أ).

١٣ – مواد البقالات ومن ضمنها الفواكه المعلبة والخضراوات المعلبة المستعملة في الفندق يجب أن تكون جودتها مطابقة للفئة (أ).

١٤ – المنتجات المجمدة يجب أن تكون من الدرجة الأولى.

١٥ – جميع الأطعمة المقدمة في الفندق يجب أن تكون معروفة وتم التفتيش عليها واجتازت جميع الفحوصات المخبرية.

قوانين ومعايير تحكم خدمة الطعام والشراب

Standards Service F&B

المطاعم Restaurant

(أ) قوانين عامة General –

١ – يتوجب عدم تجمع الموظفين أمام طاولات الضيوف أثناء وجودهم، أو أمام مكان أمين الصندوق.

٢ – فترات وجبات الموظفين وفترات تدخينهم يجب أن تكون في قاعة خارجية بعيدة عن مرأى ومسمع رواد المطعم.

(ب) الحجز Reservation –

١ – تؤخذ طلبات (الهاتف) لحجز طاولات المطعم بأسلوب موحد وبلباقة، وتسجل بشكل صحيح في سجل الحجوزات على أن تتضمن الشروط التالية:

٢ – الإجابة خلال خمس رنات للهاتف.

٣ – أن يُعيد الموظف متطلبات الحجز على النزيل للتأكد من أخذ المعلومات بشكل صحيح كالاسم، عدد الأشخاص، التاريخ والوقت، ويسجل كل المعلومات بشكل دقيق في سجل الحجوزات.

(جـ) استقبال الزبائن Reception Customer –

١ – إستقبال الزبون حال وصوله إلى المطعم.

٢ – الترحيب بالزبائن وتعريفهم بوقت الانتظار بشكل صحيح.

٣ – يجب أن لا ينتظر الزبون لإجلاسه في الوقت الذي يكون فيه المضيف Host/Hostess موجوداً أمام طاولة أمين الصندوق، أو على مرأى

قريب من الزبون، أو عندما تكون الطاولات نظيفة ومجهزة لاستقبال الزبائن.

٤ – تقدم القهوة أو الشاي لزبائن وجبة الإفطار حين جلوسهم.

٥ – يقدم للأطفال الصغار كراسي عالية مخصصة لهم.

٦ – طاولات الحفلات الكبيرة يجب أن تكون مجهزة ومعدة قبل جلوس الزبائن.

المطبخ
Kitchen

المطبخ من الأقسام التي يجب العناية والاهتمام بها والمحافظة عليها وتطويرها بأحدث الوسائل، باعتباره من أساسيات الفنادق. فمن خلاله يحكم الضيوف على الفندق؛ لأن الأطعمة تمثل أهم شيء بالنسبة للضيوف، فالطعام يمثل دوراً هاماً في المجالات الفندقية، فإذا تم تقديمه بأسلوب وشكل وطعم جيد، أدى إلى جذب النزلاء والمجموعات السياحية فمن أهم الأساسيات في المطابخ هي قائمة الطعام، فمن خلالها يتم تحديد نوعيات الأطعمة التي تقدم في المطاعم المختلفة، فعندما نبدأ بعمل هذه القوائم، يجب عمل دراسات ونظام معين لها من حيث تناسقها وأسعارها وأنواع الأطعمة وترتيبها، وكذلك ما يفضله الضيوف وأجناسهم وأعمارهم، فلكل بلد طباعه الخاصة. خلالها يجب مراعاة هذه العوامل عند بداية عمل قوائم الطعام، فمن خلالها يتم تنسيق العمل بين جميع أقسام المطبخ عن طريق مسؤول (شيف) المطبخ، ويعاونه مجموعة من المسؤولين.

مساعد رئيس الطهاة:

يقوم بمساعدة رئيس الطهاة وتنظيم العمل معه.

رؤساء الأقسام:

كل رئيس يقوم بمتابعة قوائم الطعام، ثم يقوم بتجهيز الأطعمة حسب وظيفته فعلى سبيل المثال:

- **رئيس قسم البارد:** يقوم بتجهيز الأطعمة والمشهيات وتقطيع الأطعمة والسلاطات.
- **رئيس قسم الصلص:** يقوم بتجهيز الصلص والخضراوات.
- **رئيس قسم الأسماك:** يقوم بتجهيزها وطهيها.

- **رئيس قسم الخضراوات:** يقوم بتجهيز الخضراوات اللازمة وكذلك العجائن.
- **رئيس قسم الحساء:** يقوم بتجهيز الحساء.
- **رئيس قسم الحلوى والفاكهة:** يقوم بعمل التورت والجاتوه والبودنج والآيس كريم وخلافه.

كيفية إنشاء المطابخ

١ — عند إنشاء مخازن المطبخ يراعى قربها من المطبخ.

٢ — قرب المطبخ من المطاعم.

٣ — عمل الإضاءة اللازمة بحيث لا تؤثر على الرؤية.

٤ — وجود تهوية جيدة.

٥ — الأرضيات غير متزحلقة، وتكون مائلة لسهولة تسرب المياه.

٦ — تصميم أقسام المطبخ بحيث لا ترهق الطهاة.

٧ — يراعى تناسب حجم وأدوات المطبخ مع سعة المطاعم.

التجهيزات والأدوات الخاصة بالمطابخ

تحتاج المطابخ إلى تجهيزات وأدوات خاصة، فقد ظهرت أجهزة حديثة على - سبيل المثال- أفران الميكروويف والضغوط الهوائية، وتتميز هذه الأفران بأنها تعمل في أقل وقت ممكن.

وكل قسم من أقسام المطبخ يتم تجهيزه بناء على تخصصه:

١ – فقسم البارد يحتاج إلى التجهيزات الآتية:

– ثلاجة كبيرة أو غرفة تبريد.

– حوض لنظافة الأطعمة.

– ماكينات لقطع الأطعمة (البيض، الخضراوات، ...إلخ)

– مناضد لتحضير الأطعمة.

– أدوات قسم البارد.

– أطباق السلاطة (مضرب، سكاكين، أواني الصلص،...إلخ).

٢ – تجهيزات قسم التحمير والمشويات:

– قلاية البطاطس، سلبندر (لحفظ الأطباق الساخنة).

– أماكن لتجهيز ووضع الأطباق عليها، شوايات مختلفة الأنواع، مناضد للتجهيز.

ماكينات لتجهيز الخضراوات (تقطيعها).

– وهناك أدوات أخرى مثل: المصفاة، سكاكين، سرافيس (خدمات)، كسرولات، صواني، مضارب.

٣ – تجهيزات قسم الجزارة:

– موازين منشار العظم.

– ماكينة لفرم اللحوم (قورمة لتقطيع اللحوم). – مناضد لتجهيز اللحوم عليها.

٤ – تجهيزات قسم الحلوى:

– غرفة تبريد أو ثلاجة.

– أفران لطهي الحلوى.

– ماكينة الآيس كريم.

– ماكينة لعمل العجائن المختلفة.

– مناضد لتجهيز الحلوى.

– موازين.

– دولاب لحفظ الأطعمة مثل السكر والدقيق وخلافه.

– والأدوات الهامة في هذا القسم هي ملاعق الآيس كريم وقوالب مختلفة.

– سرافيس، مبشرة، نشابة خشبية لفرد العجائن.

٥ – تجهيزات قسم القهوة:

– منضدة.

– ماكينة القهوة بأنواعها.

– اللبن.

– توستر (لتسخين التوست) ...

– أدوات مختلفة على سبيل المثال: كنك القهوة وكرافات .. إلخ.

تحويل المطبخ

التاريخ ٢٠٠م اصدر من:

اصدر إلى:

الإجمالي	السعر	الوزن	الوصف	الطلب

أصدر بوساطة:

سلم بوساطة:

قسم التجهيز والتحضير "الأستيوارد"

Department Steward

يتولى مسؤولية هذا القسم شيف الأستيوارد ويعاونه مساعد ومجموعة من المشرفين، وعمال نظافة، وعمال غسيل الأدوات، وعمال الفضية، وعامل القمامة. ومسؤولية هذا القسم هي تجهيز كل ما يتعلق بإدارة الأغذية والمشروبات من أدوات، وتحضير الأجهزة الخاصة بالمطابخ من أفران وثلاجات وأدوات وماكينات التنظيف، وتجهيز أدوات البوفيهات من "شفنديش وأطباق، ... إلخ".

مهام شيف الأستيوارد:

١ – الإشراف على رؤساء الورديات وتدريب العاملين على كيفية القيام بتنظيف الأدوات، مع مراعاة الاستعمال الصحيح حتى لا يتسببوا في أي خسائر.

٢ – إعطاء التعليمات بعمل جرد الأدوات، وكذلك عدم وجود أي أدوات بصناديق الفضلات.

٣ – عمل كشوفات حضور العاملين.

٤ – التأكد من وجود الأدوات في المطبخ بناءً على قوائم الطعام.

٦ – إعطاء تعليمات للوردية الليلية بالأعمال المطلوبة منها، على سبيل المثال: تنظيف فيشاني المطابخ والأفران والشوايات والماكينات والأرضيات والثلاجات.

واجبات عامل التجهيز والتحضير:

نظافة جميع الماكينات الخاصة بالمطابخ مثل: ماكينة فرم اللحم وتقطيع الخضراوات والأفران والشوايات والثلاجات ... إلخ.

ويجب مراعاة الآتي عند تنظيف الأجهزة السابقة:

١ – التأكد ألا تكون الأجهزة ساخنة قبل نظافتها (لعدم التسبب في حرق الأيدي).

٢ – التأكد من انفصال التيار الكهربائي.

٣ – الحرص عند نظافة الأجزاء الحادة.

٤ – المعرفة التامة بتشغيل الماكينات.

٥ – استخدام كل نوع من المنظفات والمحلول المناسب لكل ماكينة.

٦ – بعد تنظيف الماكينة يجب التأكد من تجفيفها جيداً.

٧ – في حالة تنظيف الثلاجات يجب اخلاؤها من الأطعمة وغسلها بالصابون جيداً، مع مراعاة عدم التأخير في النظافة حتى لا تتلف الأطعمة خارج الثلاجات.

مسؤوليات عامل غسل الأدوات وتجهيزها

وضع كل نوع من الأدوات على حدة وترتيبها، في حالة غسل الأكواب توضع مقلوبة مع التأكد من عدم وجود بقايا في الصناديق الخاصة بها، وبعد ذلك يتم غسلها في الماكينة. وتوضع صناديق الأكواب في أماكنها. وأيضاً في حالة غسل الأطباق، يوضع طبق واحد فقط في كل فتحة من فتحات السير الخاص بغسل الأطباق في الماكينة، والتأكد من عدم وجود أي بقايا أطعمة في الأطباق. ثم بعد ذلك ترفع الأطباق النظيفة من الناحية الأخرى. وبعد ذلك يتم ترتيب كل نوع على حدة في الأماكن المخصصة لها.

– تلميع الفضيات باستخدام الماكينة الخاصة بذلك.

– ويختص بمسؤولية تلميع الفضيات عامل الفضيات.

- عادة تقوم المطاعم في الفنادق بتلميع فضياتها بالتناوب، بحيث يقوم كل مطعم بتلميع الفضيات الخاصة به أسبوعياً، وكذلك المطابخ تقوم بتلميع الأواني والسرافيس بأنواعها.

مكونات غرفة تلميع الفضيات:

أحواض، مناضد، ماكينة تلميع الفضيات.

ماكينة تلميع الفضيات.

ماكينة اسطوانية، وتتكون من بلي معدني صلب دوار مغطى بالكروم قابل للاحتكاك وضع مواد خاصة بالتلميع، مع مراعاة تنظيف الفضيات من الدهون قبل وضعها في الماكروويف، وكذلك وضع السكاكين على حدة لمنع الحوادث.

- تلميع الفضية لفترة قصيرة حتى لا تتلف الفضيات نتيجة احتكاك البلي بها.
- وبعد رفع الفضيات من ماكينة التلميع توضع في حوض به ماء لتنظيفها من المنظفات التي بها، ثم تجفيفها جيدا بعد ذلك.
- أما بالنسبة للأدوات المصنوعة من النحاس فيستخدم في تلميعها مادة "براسّو" وذلك بوضع كمية مناسبة، واستعمال قطعة من القطن، ثم يتم تنظيفها من البراسو.

عامل رفع القمامة:

يوجد مكان في كل فندق خاص بجمع القمامة التي يتم تجميعها من جميع الأقسام الخاصة بإدارة الأغذية والمشروبات مثل: فضلات المطابخ وخلافه. وبعد تجميعها لتوضع في الأماكن المخصصة لهذا الغرض لحين حضور عمال النظافة الذين يعملون في البلدية.

ملاحظة:

يجب فرز القمامة عند خروجها من الفندق لاحتمال وجود أدوات خاصة بالفندق قد وقعت في براميل القمامة أثناء تفريغ الفضلات.

كيفية تنظيف الأرضية وقيشاني الأرضية

عند تنظيف الأرضية يراعى ما يلي: رفع أي مخلفات، ثم عن طريق المساحيق المطهرة والماء وباستخدام الفرشاة ذات اليد الطويلة، يقوم عامل النظافة بعملية التنظيف الجيد. والخطوة التي تليها تستخدم الممسحة اليدوية ذات المؤخرة المصنوعة من الكاوتشوك. ويتم مسح الأرضية من الماء والمساحيق بسحبة إلى فتحات تسرب المياه، مع مراعاة أن يكون المسح في اتجاه واحد. والخطوة الأخيرة هي تركيب فوطة مجففة في الكاوتشوك لتجفيف الأرضية. وفي نهاية العمل في المطابخ يقوم عمال الأستيوارد بتنظيف قيشاني المطابخ، وتستعمل المنظفات الخاصة حتى يتسنى إزالة الأبخرة وما يتبقى من الدخان الناتج من طهي الأطعمة، وبعد ذلك يتم تجفيفها.

ماكينة غسل الأدوات:

يوجد في كل مطبخ ماكينة لغسل ونظافة الأدوات مثل:

- الفضيات (معالق – شوك – سكاكين).
- أكواب وكؤوس بجميع أنواعها.
- صيني وأواني وسرافيس (خدمات) الأطعمة.

ويتكون هذا القسم من ماكينة غسل الأدوات وبراميل لتفريغ الفضلات وأرفف لترتيب الأدوات بعد غسلها، وصناديق لوضع الأكواب والكؤوس.

صناديق الفضيات.

عندما يقوم مسؤولو الخدمة بإحضار الصواني وعليها الأدوات المستخدمة تراعى النقاط التالية: —

١ — وضع كل نوع من الأدوات في المكان الخاص به على سبيل المثال: الأكواب والفضية والأطباق في أماكنها.

٢ — تفريغ جميع الفضلات الموجودة في الأطباق في براميل المهملات.

٣ — أخذ صينية نظيفة وترك غير النظيفة لإعادة نظافتها.

٤ — أثناء حمل الأطباق على الصينية يجب وضع الأطباق الكبيرة أسفل الصغيرة مع مراعاة حمل الكمية المناسبة.

٥ — إحضار الصواني والأدوات المستعملة، وعدم التأخير يسهل تنظيفها.

يجب مراعاة الآتي في قسم التجهيز والتحضير

١ — تدريب العاملين على استعمال الماكينات بالطريقة الصحيحة لتفادي الحوادث.

٢ — عمل جرد باستمرار لمعرفة الأدوات المفقودة أولاً بأول.

٣ — وجود كل الأدوات في مكانها الخاص بها بعد نظافتها.

٤ — في الحفلات الكبيرة التأكد من رجوع الأدوات بعد الانتهاء من استعمالها.

٥ — التأكد من نظافة الأدوات بعد غسلها لاحتمال وجود بعضها غير نظيف إعادتها للنظافة مرة أخرى.

٦ — تنظيف الأطباق من بقايا الأطعمة قبل وضعها في الماكينة.

٧ — حمل كمية مناسبة من الأدوات خاصة الأطباق.

٨ — عدم خلط الأدوات عند غسلها.

٩ – تبليغ المسؤول عن أي عطل في الماكنية لصيانتها وتصحيحها.

١٠ – استعمال المنظفات الملائمة للأغراض المختلفة.

١١ – رفع الأدوات غير السليمة.

كافتيريا العاملين والموظفين
Employee Cafeteria

عادة يوجد في الفنادق كافيتيريا خاصة لمنح العاملين وجبة غذائية مجانية أثناء ساعات عملهم في الفندق ويكون عدد العاملين والموظفين في الفندق حسب سعته ومن ضمن مستلزمات الكافيتيريا عمل مطبخ بها. ويقوم بالعمل في هذا القسم مسؤول طعام العاملين. ويقوم مسؤول هذا القسم بترتيب عمله مع رئيس الطهاة، وذلك بمعرفة الوجبة التي سوف تقدم للعاملين. وأحياناً يقوم رئيس الطهاة بعمل قوائم الطعام لمدة طويلة. ويشرف على كافيتريا العاملين مشرف من قسم التجهيز والتحضير لتنظيم العمل، حيث أن العاملين يتناولون الوجبات في مواعيد مختلفة.

فلذلك عليه العمل على راحة العاملين والموظفين.

المطعم

Restaurant

هناك أنواع عديدة من المطاعم، وعند تجهيزها يراعى ما يلي:

- الأرضية مفروشة بالموكيت، والأخشاب ملمعة، والكراسي والمناضد واللمبات سليمة.
- (إضاءة جيدة) تهوية تكييف (دافئ شتاءً وبارد صيفاً).
- يجب مراعاة الألوان والديكور. وكذلك عند وضع الأثاث تترك مسافات للمرور، أما الأدوات فيراعى فيها المتانة وخفة الوزن، والمعدات اللازمة مصنوعة من مواد جيدة غير قابلة للصدأ.

والمطاعم التي تقدم أطعمة إيطالية يتوفر فيها ديكورات وأطباق المطاعم الإيطالية.

كيفية البيع في إدارة الأغذية والمشروبات

قبل بدأ العمل يجب على مسؤولي الخدمة معرفة قوائم الطعام جيداً من حيث المصطلحات، وطرق عمل الأطباق، وكذلك الأطعمة المصاحبة للأطباق مثل: الصلص وخلافه ومن طهي كل طبق وكيفية خدمته ومكوناته وذلك بالمراجعة مع مسؤول المطبخ، وذلك عند معرفة المصطلحات، فذلك يساعد في عملية العرض للضيف وتشويقه للأطباق.

ومعرفة زمن الطهي لكل طبق لوجود بعض الضيوف المتعجلين، ومكونات الأطباق، حتى ما إذا سألك الضيف عنها تستطيع الإجابة عنها واقتراح الأطباق التي تناسب كل ضيف من حيث الأسعار.

المقترحات الخاصة بالبيع

بعض الضيوف يفضل الاختصار في الحديث، فيجب معرفة كيفية التعامل مع كل ضيف: —

١ – اقتراح المشروبات التي تتناسب مع الوقت.

٢ – السلاطات مع الطبق الرئيس.

٣ – اقتراح الحلوى والجبن بعد الطبق الرئيس.

٤ – القهوة والشاي واللكير.

مع مراعاة نوعيات الضيوف حتى يقتنع بالاقتراح الذي يتلاءم معه.

مسؤولو الخدمة في المطعم:

يختلف عددهم تبعاً لحجم وإمكانيات المطعم ويمكن تقسيمهم كالآتي:–

مدير مطعم – متر – كابتن – ويتر – باس بوي.

مدير المطعم:

يقوم بتنظيم المطعم المسؤول عنه حسب اللوائح والتعليمات المعطاة إليه مع تقديم خدمة مدروسة –تدريب العاملين عملياً وإعطاؤهم التعليمات الخاصة باللوائح ومسؤول عن مظهر وسلوك العاملين.

تحضير:

١. نسبة الأشغال بالفندق.

٢. الحجز الذي تسلمه من مكتب الأغذية والمشروبات أو عن طريق الهاتف.

٣. كتابة التقرير اليومي (Log Book) كل يوم مع ذكر الآتي:

أ- مبيعات الأطعمة.

ب- مبيعات المشروبات.

ج- عدد الكفرات.

د- تعليقات الضيوف وآراؤهم.

ه- أي مشاكل خاصة بقسم المطبخ أو الأستيوارد.

و- عدد الكوكتيلات التي قدمت.

ز- عدد السلاطات.

ح- أخذ القرار مع الإدارة للإصلاح ورفع مستوى الخدمة.

٤. كتابة دفتر طلب الأطعمة وخلافه General Store Requisitions And Food Requisition

٥. مراجعة الكشوف الخاصة بالمرضى والإجازات ... إلخ.

يمكن تقسيم أعمال مدير المطعم إلى ثلاثة أقسام:

أولاً: قبل العمل:

مراجعة المطـعم من حيث الإضاءة (في حالة أي عطل تبليغ قسم الهندسة).

نظافة المدخل:

نظافة النوافذ، الأرضية، عدم وجود أتربة.

سبورة بيع الأطعمة Promotion Board

- الستائر (مفتوحة أو مقفولة) حسب التعليمات، الكراسي (عدم وجود أي فضلات أو بقايا خبز عليها، وإعطاء تعليمات بنظافتها).
- التأكد من نظافة فازات الورد وتغيير الورود.
- التأكد من أن الموسيقا غير عالية ووضع مفتاح الموسيقى في الوضع الصحيح.
- التأكد من نظافة قوائم الطعام، وكذلك وضعها في المكان الخاص بها بعد استعمالها.
- تفقد الأدوات (الملح – والفلفل مملوء – الطفايات)...إلخ.
- تفقد المفارش مناسبة للمناضد – البوفيه – السايد ستاند – ترولليات الحلو – السلاطات...إلخ.
- التأكد من أن الأطباق جاهزة –المناضد ثابتة لا تتحرك.

مقابلة شيف المطبخ لمعرفة الآتي:

- عدم وجود بعض الأطعمة.
- معرفة قائمة الطعام المحددة (ما هي طريقة عمل الأطعمة).
- أنواع الآيس كريم الموجودة.
- شوربة (حساء) اليوم.

- أي تغيير في تجميل الأطباق (Garnishes).
- أنواع الأطعمة التي يريد بيعها.

عمل اجتماع يومي بالعاملين لشرح الآتي: -

إعطاء التعليمات التي تسلمها من شيف المطبخ -تدريبهم - إعطاؤهم التعليمات بطرق الخدمة - يجب سؤال العاملين عن معلومات الأطعمة والخدمة - مراجعة المظهر الخاص بالعاملين - توزيع العاملين (من الذي سوف يقوم بالعمل (كيف - متى))؟

ثانياً: أعمال مدير المطعم أثناء العمل:

هو مسؤول عن الخدمة في المطعم عموماً والتأكد من كل ضيف قدمت له التحية بدءاً من الباب أو الاستشن (القسم) والحرص على متابعته بمجرد جلوسه.

١. إعطاؤه الكارت.
٢. سؤاله عن المشروبات.
٣. عدم التأخير في الخدمة.
٤. معاملة الضيوف بسلوك مهذب.
٥. الأطعمة والخدمة بالمستوى المطلوب.
٦. عدم وجود أي إتساخ بأدوات الخدمة التي تقدم.
٧. كتابة الملاحظات عن الأشياء التي يجب إصلاحها والتي تحتاج لتعديل وتحسين.
٨. أخذ القرار بناءً على الملاحظات التي دونها، وذلك بمناقشتها مع مدير المطاعم والمطبخ، ومناقشة الملاحظات مع العاملين أثناء الاجتماع اليومي، وكذلك مناقشة قسم الأستيوارد.

خدمة الإفطار

التأكد من:

- البوفيه كامل دائماً من حيث الأطعمة والأدوات.
- خدمة الشاي والقهوة بمجرد جلوس الضيف.
- تقديم البيض والطلبات الأخرى مع التأكد من عدم التأخير.
- في حالة انتهاء الضيف من إفطاره توضع الأدوات الجديدة حال مغادرته.
- التأكد من جلوس الجروبات (المجموعات) في أماكنها المخصصة لها.

ملاحظة:

الحرص الشديد من حيث الطلبات الزائدة عن الإفطار الكونتيننتال بأن يتم تسديد سعرها (مع متابعة مسؤول كل قسم).

خدمة الغذاء والعشاء

- التأكد من ترولي الحلوى يحتوي على الأدوات الخاصة به وكذلك الحلوى.
- تجهيز المناضد بمجرد مغادرة الضيوف لها.
- التأكد من جلوس الضيوف في أماكنهم المخصصة لهم.

المسؤوليات بعد العمل:

- التأكد من رفع جميع الأدوات المستعملة.
- التأكد من تجهيز المطعم للخدمة الآتية: غذاء وعشاء ، تجهيز السايد ستاند ورفع جميع الأدوات المستعملة التي توجد اعلاه.
- التأكد من إرجاع الديكور والأطعمة إلى المطبخ.
- كتابة دفتر التقارير.

- التأكد من عد البياضات وتغييرها حسب التعليمات المتبعة.
- إعطاء التعليمات لمساعده ليقوم بالمسؤوليات المنوطة إليه.
- احترام اللوائح.
- التأكد من التزام جميع العاملين باللوائح حسب تعليمات المنشأة.

مساعد مدير المطعم:

– مسؤول عن المطعم في حال غياب المدير ويأخذ كل الوظائف الإدارية.

– التعاون مع المطبخ لتقديم خدمة جيدة.

– يمكن تقسيم الأعمال إلى ثلاث أقسام:

الإفطار:

قبل بدء العمل:

– مراجعة أطعمة البوفيه، وكذلك الأدوات الخاصة به، والديكورات والمعروضات.

– مراجعة الأدوات الموجودة على المائدة.

– مراجعة السايد ستاند وتجهيز الخبز والزبدة والتأكد من وجود جميع الأدوات به.

أثناء العمل:

– تحية الضيوف ومتابعة أخذ طلباتهم.

– التأكد من تقديم القهوة والشاي للضيوف حال جلوسهم.

– متابعة الخدمة لكل مائدة حسب التعليمات.

– الخدمة السريعة للطلبات خلاف البوفيه مثل البيض وخلافه.

- متابعة الخبز والمربيات وإعطاء تعليمات بزيادة الأطعمة خوفاً من نقصانها.
- التأكد من نظافة الموائد بعد انتهاء الضيف منها للاستعداد للمائدة الجديدة.
- التنبيه على الكابتن المسؤول عن القسم بعمل الفواتير للطلبات الزائدة عن البوفيه، وكذلك فواتير الجرويات (المجموعات) والنزلاء.
- التأكد من وجود الأطعمة والأدوات كاملة بإستمرار على البوفيه.

بعد العمل:

- إعطاء التعليمات برفع البوفيه وأي أدوات مستعملة، وعمل الترتيبات اللازمة لتجهيز الغذاء
- إعطاء التعليمات بتجهيز الخل والزيت والسكريات والملح والفلفل والمستاردة، ونظافة الأدوات الخاصة بها، وكذلك تكملتها.
- إرسال العاملين لفترات الراحة (مغادرته وموعد عودته) لإعطاء الفرصة لزملائه.
- التأكد من تجهيز قوائم الطعام.
- متابعة تعليمات اجتماع المدير.
- التأكد من تجهيز ترولي الحلوى (أدوات ... حلوى).
- معرفة الأطعمة الناقصة في المطبخ.
- متابعة الضيوف من حيث حضورهم ومغادرتهم وكذلك حضور الضيوف الجدد، والتأكد من عدم تأخير أي شيء، وكذلك متابعة الصوص والمستاردة والكتشب والأشياء الأخرى التي تقدم مع الأطباق.

- المتابعة لرفع الأدوات المستعملة من على المناضد، وإعطاء التعليمات برفعها.

- التأكد من وجود الأدوات كاملة مثل الطفاية والماء والملح والفلفل ... إلخ بعد مغادرة الضيف.

- عند الانتهاء من خدمة الإفطار إعطاء تعليمات بتجهيز المناضد للفترة التالية من الخدمة.

- إعطاء التعليمات لمسؤول الوردية الذي سوف يستلم بعده، لاحتمال وجود ضيوف ما زالوا موجودين من الوردية الأولى إلى الوردية الثانية، لتكملة العمل مثل: إقتراح الحلوى أو الشاي أو تقديم الشيك له ... إلخ.

خدمة الغذاء والعشاء: -

- التأكد من وجود كل مسؤول في مكانه المخصص له.

- تجهيز الأدوات حسب المنيو (القائمة) الذي سوف يقدم للجروبات (المجموعات) ويكون على اتصال دائماً بشيف المطبخ.

- مراجعة دولاب حفظ أدوات الخدمة من خبز وزبدة وقهوة - ماء - فضيات - سكر - طفايات وأدوات أخرى.

- التأكد من أن مسؤولي الخدمة يعرفون كل شيء عن المنيو (القائمة) المقدم واسم كل نوع، وطريقة الطهي والأطعمة المصاحبة لكل طبق.

- التأكد من سؤال أي ضيف عن المشروبات، وإعطائه كارت الأطعمة والخبز والزبدة - ودفع مسؤولي الخدمة إلى عمل مبيعات للضيوف مثل بيع المشهيات والنبيذ مع الأطباق الرئيسة.

- التأكد من أن مسؤولي كل قسم في المطعم يأخذون الطلبات صحيحة، على سبيل المثال: في حالة طلب الضيف استيك، سؤاله عن الطهي (طهي كامل - متوسط - أقل من المتوسط).

بعد الانتهاء من الغذاء والعشاء يقوم بتسليم العمل للوردية الليلية وإعطائه جميع التعليمات التي تسلمها من حيث تجهيز أدوات الإفطار لليوم الذي يليه.

التدريب: —

يقوم مساعد مدير المطعم بمتابعة التدريب الذي تم عمله بواسطة الإدارة أثناء العمل، ويقوم بكتابة الملاحظات الخاصة بأخطاء مسؤولي الخدمة حتى يتم التعليق عليها في الاجتماع اليومي لتلاشي الأخطاء.

وكذلك يجب التأكد من نظافة العاملين من حيث (الأيدي والأظافر والحذاء ...إلخ).

يجب التأكد من أن جميع مسؤولي الخدمة يحترمون نظام الإدارة من لوائح ونظام من حيث أسلوب تعاملهم مع الضيوف وكذلك زملائهم.

التدريب:

تحت إشراف مساعد مدير الأغذية والمشروبات عمل برنامج للتدريب.

التأكد من أن جميع العاملين يعرفون:

نوعيات الأطعمة الموجودة في قوائم الطعام الخاصة بمطعمه وما يقدم معها من حيث تجميل الطبق وطريقة طهيه وكيفية خدمته على المائدة.

- عمل التقييم الخاص بالعاملين (Evaluation) لعمل الترقيات اللازمة لهم.
- متابعة برنامج التدريب الذي تسلمه من الإدارة.
- يساعد في أفكار وتعليقات تفيد التدريب.
- مسؤول عن متابعة مواصفات العاملين الشخصية من حيث:

١ — الاستحمام قبل العمل.

٢ — الشعر نظيف وممشط، وبالنسبة للسيدات أن يكون الشعر مربوطاً من الخلف.

٣ — التأكد من حلاقة الذقن وكذلك الشعر.

٤ — اليدان نظيفتان وأظافر نظيفة وقصيرة.

٥ — التأكد من نظافة الزي (الملابس).

قائمة الانتظار

تستخدم عندما يكون المطعم مزدحماً بالنزلاء ويجب على الضيوف انتظار المضندة:

مثال لقائمة انتظار

التاريخ:.................. المضيف/المضيفة: ....

اليوم: ....

١ ....

٢ ....

٣ ....

٤ ....

٥ ....

٦ ....

المنضدة	وقت الجلوس	اللونج	اللوبي	وقت الحضور	عدد الأشخاص	الاسم

١ — املأ العنوان في أعلاها بالاسم والتاريخ واليوم.

٢ — أعط وقتاً تقديرياً عندما تكون المنضدة جاهزة.

٣ — اكتب اسم النزيل وعدد الأشخاص الضيوف معه في قائمة الانتظار.

٤ – اسأل الضيف للانتظار في اللونج أو التمتع بمشروب وفي حالة عدم رغبته في اللونج اقترح مكاناً آخر للانتظار فيه.

٥ – أكتب مكان الانتظار الذي سوف ينتظر فيه مثل اللونج اللوبي ... إلخ.

٦ – إذا كان وقت الانتظار الحالي أطول من الوقت التقديري راجع الضيف.

٧ – بعد تجهيز المنضدة أخطر النزيل بأن المنضدة معدة لاستقباله.

مثال لجدول النظافة بالمطعم

الشخص المسؤول	اسبوعياً	يومياً	النوع
	تزييت العجل إذا احتاج الأمر	احفظ العجل/السطح نظيف، تغيير أقمشة النظافة حسب الحاجة.	ترولي الخدمة
		امسح أي شيء وقع/بلغ عن أي قطع أو مزق فوراً/استخدم المكنسة الكهربائية يومياً/أو بعد كل وجبة عند الضرورة.	الموكيت
		العناية بترتيب ونظافة المكان.	الصراف
	نظافة وتلميع أسفل المنضدة	نظافة ومسح كل منضدة استخدمت.	المناضد
	نظافة وتلميع اليد والأرجل	متابعة نظافة وبقايا الخبز مكان الجلوس واليد وبقايا الخبز.	الكراسي

		مسحها من طرطشة الماء.	الحيطان
	نظافة الأتربة		الصور والحيطان والديكور
		ترتيبها ونظافتها حسب الحاجة.	الأقمشة والأغطية
		مسح أي شيء وقع عليه فوراً، نظف الأماكن الداخلية والخارجية	سخان الأطعمة
			إلخ وفق نظام بناء للعمل

جدول الخدمة لإعداد وتجهيز العمل

المثال الآتي للجدول اليومي للعمل الجماعي بالتناوب بين مسؤولي الخدمة

بداية العمل (قبل الظهر)	
المجموعة الأولى (قسم ١،٢) ١ — اقلب الفناجين يميناً. ٢ — املأ ماكينة العصير وخزن الأكواب بالأدراج الخاصة بها. ٣ — املأ موزع المحلول السكري، ودع المحلول يمر من خلال العصير. ٤ — جهز الزبدة والملعقة والخبز ولوحة التقطيع والسكين... إلخ ٥ — اغسل البراد الحراري جيداً ثم جهز القهوة. ٦ — حضر الكريمة، أطباق الزبدة. **المجموعة الثانية (قسم ٣،٤)** ١ — تنظيف وملء ماكينة اللبن. ٢ — تنظيف وملء المبرد السفلي بالزبدة واللبن والقشدة... إلخ ٣ — إمداد دولاب الأدوات بالمناج والتوابل اللازمة في الداخل والخارج. ٤ — تجهيز شرائح الليمون.	**الإفطار**
الأعمال بعد الإفطار	
المجموعة الأولى (قسم ١،٢) ١ — تجهيز الأقسام للغداء. ٢ — تنظيف السخان وملئه بالخبز الطازج. ٣ — تجهيز سخان واحد للفناجين والبولات للشوربة الساخنة. ٤ — تجهيز الأكواب نظيفة تماماً. ٥ — نظافة التوستر ومنطقة العمل الخارجية. **المجموعة الثانية (قسم ٣،٤)** ١ — احفظ جانباً المحلول السكري والزبدة. ٢ — راجع السلاط بار. ٣ — نظافة دولاب حفظ الأدوات والقسم. ٤ — إعداد القسم للغداء. ٥ — تجهيز شرائح الليمون.	**قبل الغداء**

المراجعة على أعمال الغداء		
المجموعة الأولى (قسم ٢،١) ١- تنظيف ماكينة العصير ومنطقة العمل الخارجية والصواني. ٢. تغيير وإعداد القسم من الغذاء للعشاء. **المجموعة الثانية (قسم٣ ، ٤)** ١. تنظيف وإعداد أكواب العصير لليوم التالي. ٢. تنظيف ماكينة الشاي والقهوة وتجهيزها. ٣. تغيير وإعداد القسم من الغذاء		بعد الغداء
بداية الأعمال		
المجموعة الثانية (قسم٣ ، ٤) ١ — تجهيز صلصة السلاطة للقسم. ٢ — إعداد فناجين وبولات الشوربة بالسخان. ٣ — تجهيز سلات الخبز والفوط. ٤ — تنظيف وتجهيز الملاحات والسكريات.	**المجموعة الأولى (قسم ٢،١)** ١ — مراجعة دولاب حفظ الأدوات والإمدادت الخاصة به من مناج وطفايات، وكبريت وقهوة، سكر. . . إلخ ٢ — تنظيف وتغيير السكريات، الملاحات، زجاجات الخل والزيت. ٣ — مراجعة ماكينة الخدمة الذاتية سواء للعصير أو الشاي المثلج. ٤ — تجهيز القسم للعشاء.	قبل العشاء
نهاية العمل		

بعد العشاء	**المجموعة الأولى (قسم ٢،١)** ١ – نظافة ماكينة العصير. ٢ – تنظيف ماكينة اللبن. ٣ – تنظيف المناج. ٤ – تنظيف وإعداد القسم للإفطار. ٥ – تنظيف منطقة العمل الخارجية والأدراج. **المجموعة الثانية (قسم ٤،٣)** ١ – تفريغ وتنظيف أواني الصلصة ومكانها. ٢ – تنظيف البراد الحراري. ٣ – تنظيف وإمداد دولاب حفظ الأدوات بالمناج...إلخ ٤ – إعداد وتجهيز القسم للإفطار. ٥ – تجهيز وإعداد سخان الخبز.

قائمة المراجعة اليومية

التاريخ.................... تمت المراجعة بوساطة:...:...: :...

النوع	نعم	لا
البوفيه: —		
المفارش نظيفة		
الستان نظيف..................		
الديكور مجهز بشكل جيد		
الصيني نظيف		
الصيني زيادة		
أدوات الخدمة موجودة		
الاسترنو مشعل		
استرنو زيادة موجود		
اسم الأطعمة في السفنديش		
كل الإضاءة تعمل		
البوفيه مجهز بالأدوات		
أطباق زيادة للبوفيه		
مسؤولو الخدمة: —		
يرتدون زياً نظيفاً		
يرتدون الاسم الخاص بهم		
يرتدون الحذاء المطلوب		
يحملون الأقلام		
حلاقة الشعر		
تسجيل الحضور		
الاجتماع اليومي (عقد)		
السايدستشن (دولاب حفظ الأدوات)		
تجهيز المناج بالكميات المناسبة		
القهوة ساخنة		

السخان يعمل كراف الماء مملؤ تجهيز الفضيات بالكميات المناسبة		
النوع	**نعم**	**لا**
تجهيزات أخرى: — المناضد مجهزة حسب النظام الكراسي نظيفة الموكيت نظيف إناء الورد نظيف المدخل مرتب والديكور منظم المنبر نظيف المنيو جاهز عند الاستقبال الستائر مغلقة الموسيقى في الوضع الصحيح سبورة الترويج موجودة سبورة أماكن الجرويات جاهزة مناضد الجرويات جاهزة السايدستشن جاهز الأرضية نظيفة المراجعة على التيك أواي: — الحلوى جاهزة ومرتبة صناديق الحلوى موجودة ثلاجة الحلوى والكونتر نظيفة الأماكن غير الظاهرة للضيف (الخلفية) القهوة جاهزة للخدمة القهوة موجودة في الماكينة تجهيز الصيني بالكميات المناسبة تجهيز الفضيات بالكميات المطلوبة		

		تجهيز الأكواب بالكميات المطلوبة تجهيز البياضات بالكميات المطلوبة مكان الكاشير نظيف ماكينة الصراف في حالة جيدة الشيكات سلمت لمسؤولي الخدمة مدير المطعم راجع قراءة التقرير اليومي للإفطار فقط: — المربى، الزبدة، الخبز على المائدة

قائمة مراجعة الخدمة في المطعم

عدد الأشخاص	الوقت قاعة الطعام	التاريخ الفاحص الدرجات	 نعم/لا
هل تم الحجز بلطف وبطريقة فنية وبأسلوب لبق؟ هل تم جلوسك في خلال عشر دقائق من وقت الوصول؟ التعليق بخصوص الحجز:			
سلوك المضيف (المستقبل) هل تمت التحية بلطف بمجرد الوصول؟ وجه لك الحديث بالاسم؟ ابتسم مع نظرة بشوشة؟ استعمل العبارات الودية؟ أسلوب كريم وخدوم؟ التحدث بنبرة لطيفة؟ الإجابة عن الأسئلة بلطف وثقة (واسع الاطلاع)؟ المظهر أنيق والزي مهندم؟ هل تم جلوس مجموعتك بسرعة وفي مائدة مُرْضية؟ مراجعة على الخدمة أثناء الوجبة؟ شكرك ودعاك للحضور مرة ثانية؟ ملاحظات:			
سلوك مسؤولي الخدمة ابتسم مع نظرة بشوشة؟ رحب بك خلال دقيقتين (من جلوسك)؟ استعمل العبارات الودية؟ استخدم أسلوباً فنياً للبيع (مع الاقتراح) المظهر أنيق والزي مهندم؟			

خطوات الخدمة: هل تم سؤالك إذا كنت تفضل كوكتيل؟ هل تم تقديم الكوكتيل بالطريقة المناسبة (الصحيحة)؟ هل تم تقديم قائمة النبيذ؟ هل تم أخذ الأوردر(الطلب) بسرعة؟ هل أجاب مسؤول الخدمة عن محتويات قائمة الطعام بصورة صحيحة؟ هل اقترح مسؤول الخدمة نبيذ ملائماً مع الأنواع التي طلبتها؟ هل الأنواع التي طلبتها قدمت صحيحة لكل شخص من مجموعتك؟ هل سأل مسؤول الخدمة "مين طالب أية" ... أثناء التقديم؟ هل تم تقديم الخبز الساخن والزبدة بمجرد طلبك للأطعمة؟ هل تم عرض المناخ والأدوات المناسبة لكل نوع من القائمة؟ هل تم تقديم كل طبق في وقته المناسب بدون تعجيل أو تأخير؟ هل مسؤول الخدمة راجع بعد كل طبق قدم؟ هل تم رفع الطبق المستخدم كما يجب قبل تقديم الطبق الذي يليه؟ هل تم تقديم الشيك في الوقت المناسب؟ هل كانت الأنواع والإجمالي صحيحة؟ هل مسؤول الخدمة شكرك ودعاك للعودة مرة ثانية؟ ملاحظات:		

حالة قاعة الطعام		
هل تم إخلاء الموائد بسرعة وإعادة وضع الأدوات؟		
هل كانت السجادة نظيفة؟		
هل تمت نظافة الأثاث؟		
هل كانت النوافذ نظيفة؟		
هل كان دولاب حفظ الأدوات نظيفاً ومرتباً؟		
هل كانت المفارش نظيفة وفي حالة جيدة؟		
هل كان الصيني، والفضيات نظيفة؟		
ملاحظات:		

طرق الطهي

للطهي قواعد أساسية يجب أن يفهمها كل طاه ليكتسب المهارة والخبرة الكافية، فالطهي فن وعلم أسوة بالعلوم الأخرى، والطاهي كيماوي خبير يتمكن بخبرته ومهارته أن يجمع عدة مواد غذائية ليكون الناتج طبقاً شهياً يتناوله الجميع، ومهمة الطاهي أيضاً استعمال المواد الغذائية الأولية لطهيها وجعلها صالحة للاستهلاك وذات شكل وطعم مقبول، وأن تكون سهلة الهضم وصحية.

وللطهي طرق عديدة يتفنن الطهاة بها في إعداد وجبات الطعام، وهناك طرق وأساليب ترتكز على قواعد محددة وثابتة يتعين السير بمقتضاها لإعداد أطباق بسيطة أو معقدة، والمواد الغذائية تحتاج لطهيها ناراً هادئة وبطيئة، وليس ضرورياً وضعها على نار عالية تصل إلى درجة الغليان؛ لأنه بهذه الدرجة يفقد الطعام الكثير من قيمته الغذائية، والطريقتان الرئيستان للطهي هي:

١ — **الطهي بالغليان:** وهذه الطريقة تفقد المواد الغذائية خواصها ومنها؛ اللحوم الحمراء والبيضاء والأسماك إضافة للخضراوات بأنواعها.

٢ — **الطهي بطريقة الشوي والتحمير:** ومن فوائد هذه الطريقة الاحتفاظ الكامل بالقيمة الغذائية نتيجة لعدم فقدان العناصر الغذائية والاحتفاظ بها.

وبشكل عام يجب التفريق بين طرق طهي المواد الغذائية، وذلك ناتج عن اختلاف طبيعة المواد الغذائية مثل: اللحوم بأنواعها الحمراء والبيضاء والخضراوات.

فوائد وأغراض الطهي هي:

١ — للطهي تأثير بالغ في قتل الأحياء المجهرية التي توجد في الطعام، كما أن منظره يتحسن ويصبح أكثر تقبلاً وأسهل هضماً، حيث يساعد على تليين الأنسجة، وتسهيل تفكيكها فتؤثر فيها العصارة المعدية بسهولة.

٢ — عند طهي المواد البروتينية مثل اللحوم والبيض بدرجات حرارة عالية، فإن هذه البروتينات تتصلب إلى درجة كبيرة، بحيث يصعب على العصارة الهضمية التأثير فيها.

٣ — عند طهي المواد النشوية يتفكك الجدار المكون من السليلوز، ويؤثر الماء في الحبيبات فتنتفخ، وبذلك يسهل على العصارة الهضمية التأثير فيها.

٤ — عند طهي المواد الدهنية تتفكك الأنسجة المكونة لها، ولكن يجب أن لا ترتفع درجة الحرارة كثيراً بحيث تحلل المواد الدهنية فتكون ضارة صحياً.

٥ — يفضل تعريض الخضراوات إلى البخار بوساطة (الـ Steamer) بدلاً من سلقها، حتى لا تفقد من قيمتها الغذائية شيئاً.

٦ — الطهي يكسب الطعام رائحة ونكهة تساعد على فتح الشهية، وهذا يساعد على ازدياد إفرازات العصارات الهاضمة، وبالنتيجة تساعد على سرعة هضم الطعام.

وفيما يلي طرق طهي بعض المواد الغذائية:

أولاً: طرق طهي اللحوم:

لطهي اللحوم طرق عديدة منها:

١ – السلق وهو نوعان: السلق البارد أو السلق الساخن (Blanching).

٢ – الطهي في القدر (طريقة التسبيك) (Stewing).

٣ – الطهي على أساس التحمير (Roasting).

٤ – الطهي بالتكمير (Baking).

٥ – الطهي بطريقة الشواء (Grill).

٦ – التشويح (Soating).

٧ – التشويح باستخدام الصلصة (Soating W/marie).

٨ – الطهي بطريقة القلي (Frying).

٩ – باستخدام حمام البخار (Bain marie).

١٠ – تصفية الحساء (إعداد تحضير ماء الأساس) (Blanching).

١ – طريقة طهي اللحوم باستخدام طريقة السلق: (Blanching).

ويعتبر السلق من أسهل الطرق لطهي المواد الغذائية واللحوم، وهو عبارة عن غمر الطعام في سائل ذي درجة حرارة عالية وهي درجة الغليان أي (١٠٠ مئوية (٢٠٢فهرنهيتية) ويستعمل السلق لطهي اللحوم والحصول على تجمد المادة الزلالية السطحية فيساعد هذا على حفظ المواد الغذائية بداخلها.

وأهم الشروط الواجب مراعاتها عند السلق هي:

١ – أن تكون كمية السائل كافية لتغمر اللحوم المستخدمة.

٢ – أن تكون درجة حرارة الماء درجة الغليان.

وللسلق طريقتان:

أ – **السلق التدريجي بالماء البارد:** وهذه الطريقة تستخدم للحصول على الشورية التي تحتوي على العناصر الموجودة في اللحم في الماء البارد، ثم يوضع فوق نار هادئة ليغلي ببطء، ويلاحظ أن تكون درجة الحرارة والوقت متفقين مع حجم القطعة المطلوب سلقها، وإذا أريد كسب الوقت فمن الأفضل تقطيع اللحوم إلى قطع صغيرة، وفائدة هذه الطريقة هي عند وضع اللحوم الطرية الطازجة في ماء بارد ثم وضعها على نار هادئة فترة طويلة للحصول على شورية ذات قيمة غذائية عالية ولذيذة الطعم ويسمى هذا الماء (ماء الأساس) وهو الذي يستخدم في الكثير من الشوريات المختلفة .

ب – **سلق اللحوم بالماء الساخن:** وهي طريقة طهي اللحوم بماء ساخن لسلقها. ويجب مراعاة عدم وضع اللحوم في ماء مغلي، لأن ذلك يؤدي إلى تجمد اللحوم (تصلبها)، وبالنتيجة تحتاج إلى فترة أطول لتسوية اللحوم بشكل متكامل، لذلك يجب أن يكون السلق بطيئاً.

٢ – طهي اللحوم بالقدر (التسبيك): (Stewing)

وهي الطهي في إناء محكم الغطاء لتسوية اللحوم في العصارة التي تخرج منها، مع تجميل اللحوم ببعض الخضراوات مثل البصل، الجزر ... إلخ، لإعطائها طعماً لذيذاً، وطريقة طهي اللحوم بالقدر هي طريقة وسط بين التحمير والتشويح، فالعصارة التي تخرج من اللحم تختلط بالمرق بالإناء الموضوع فيه اللحم حتى ينضج.

ولطريقة التسبيك في القدر طريقتان هي:

أ – وضع المحتويات على نار هادئة.

ب – وضع المحتويات في الفرن.

وفي كلتا الطريقتين يستخدم إناء حراري من الفخار أو المعدن وذلك للحفاظ على درجة الحرارة المكتسبة لطهي وإنضاج اللحوم والمحتويات بسرعة، ولتوضيح الطريقة: توضع اللحوم بعد تتبيلها بالملح والتوابل المطلوبة ويتم تحميرها بمادة دهنية ووضعها في إناء، تضاف له بعض الخضراوات مثل الجزء والكرفس والبصل والكراث، حيث يتم تحميرها، وبعد ذلك توضع قطعة اللحم المطلوبة فوق الخضراوات ثم يضاف إلى المحتويات قليلاً من الصلصة (المرق الرائق) وتغطى المحتويات بغطاء وتوضع بالفرن أو فوق نار هادئة لتنضج وتصبح جاهزة للأكل.

ولضمان نجاح هذه الطريقة (طريقة التسبيك) يجب مراعاة ما يلي:

أ – استخدام إناء محكم الغطاء لمنع التبخر.

ب – تقطيع اللحم قطعاً مناسبة لسهولة تسويتها وطبخها.

مميزات طريقة هي اللحوم بوساطة (التسبيك):

يكون الطعام المطهي بالتسبيك واللحوم بالذات ذا قيمة غذائية كبرى ويرجع ذلك لطهي اللحوم والخضراوات معاً، حيث أن جميع فوائد اللحوم والخضراوات عند الطهي تكون قد اختلطت مع العصارة (المرق) الذي يقدم مع الطعام للأكل، وكذلك فهي طريقة بسيطة تختصر الوقت والمواد والأدوات المستخدمة.

الفرق بين طريقتي الطهي بالسلق والتسبيك:

أ – السائل المستخدم في التسبيك قليل بالنسبة للكمية الواجب استعمالها في السلق.

ب – درجة حرارة طهي اللحوم بالتسبيك منخفضة بخلاف السلق والذي يتوجب استخدام درجة حرارة أعلى.

جـ – القيمة الغذائية للطعام المطهي بالتسبيك أفضل منها للطعام المطهي في السلق .

٣ – طهي اللحوم بالتحمير :(Roasting)

طريقة من طرق طهي اللحوم والطيور باستخدام الدهون الحيوانية أو النباتية فوق نار قوية أو فرن ساخن مسبقاً، وذلك بوضع صينية فيها الدهن، فبعد أن تسخن المادة الدهنية توضع فوقها قطع اللحم مع مراعاة تقليب اللحم من كلا الجانبين، وتمتاز اللحوم التي تطهى بهذه الطريقة باللذيذة والشهية، ولكنها عسرة الهضم وخاصة بالنسبة للمصابين بأمراض المعدة. ويجب مراعاة عدم تعرض اللحم للهيب النار حتى لا تجف، لذلك يجب طليها بماء الأساس الذي يحمر فيه اللحم، والطريقة المستخدمة يمكن توضيحها بالخطوات التالية:

أ – تستخدم مقلاة نظيفة جافة، ويوضع فيها كمية قليلة من الدهن ثم توضع بعد ذلك على النار.

ب – توضع قطعة اللحم المراد تحميرها.

جـ – يحمر اللحم مع مراعاة وضع قليل من السائل (الصلصة الملائمة) بين فترة وأخرى لتلافي جفاف قطع اللحم. ويمكن استخدام الفرن بدلاً من وضعها على الطباخ، والتحكم بدرجة حرارة الفرن حسب طبيعة تحمير اللحوم ودرجتها، وحسب نوع اللحم؛ سواء كانت طرية أو طازجة. وباستخدام السكين نتأكد من نضج اللحم، فكلما تكون المقاومة قوية يكون اللحم قد نضج وتستخدم طريقة التحمير للحوم الدجاج بوساطة استخدام السلك لمعدني (الشيش). وحالياً تستخدم مكائن التحمير التي تدور آلياً بصورة مستمرة، وللتحمير مزايا عديدة منها:

١ – أنها طريقة اقتصادية؛ لأن كمية الدهن المستخدمة فيها تكون قليلة؛ وفي بعض الحالات قد يُستغنى عنها كما في قلي السجق والبسطرمة الدسمة لتوافر المادة الدهنية فيها.

٢ – سهلة ولذيذة الطعم وسريعة.

٤ – طريقة التكمير :(Baking)

تستعمل هذه الطريقة خاصة مع اللحوم الطازجة والتي تحتاج إلى عناية خاصة عند طبخها مثل اللحوم البيضاء، وذلك بتتبيلها وتمليحها ووضعها في إناء خاص في الفرن مع قليل من الزيت السائل أو الزبدة، لكي تكسب لوناً خاصاً من الجانبين، ثم وضعها في إناء مع تغطيتها ليكتمل طهي اللحوم بشكل متكامل، وبوساطة بخار الماء دون إضافة أي سائل آخر.

٥ – طهي اللحوم بوساطة الشواء:

وهو استخدام المشواة الخاصة التي إما أن تكون كهربائية أو باستخدام الفحم الخاص، والتي تكون النار عادة متوهجة وبدون دخان. ومن مزايا هذه الطريقة المحافظة على العناصر الغذائية الموجودة في اللحم.

وللشواء طرق عديدة هي:

أ – على النار المباشرة وعادة تكون بالفحم.

ب – على نار متوهجة مثل إعداد الشاورما.

جـ – استعمال المشاوي الغازية أو الكهربائية.

وللاستفادة من هذه الطريقة في إعداد اللحوم يجب أن تكون قطع اللحم التي تشوى على شكل شرائح قليلة السمك، وذلك لسهولة اكتساب وجه اللحوم اللون الأحمر.

وطريقة إعداد وطهي اللحوم بالشواء هي كما يلي:

تتبل اللحوم المراد شيها بالملح والتوابل بعد أن يوضع عليها قليل من الزيت، وتوضع قطع اللحم على أسلاك المشواة التي يفترض أن تكون قد نظفت، ويتم تقليب هذه الأسلاك مع قطع اللحم بين حين وآخر لتكسب درجة الإحمرار وحسب رغبة الضيف، (كأن يكون مشوياً جداً Well done – شوياً على نصف Medium – بدون شواء Rare) ويجب تقديم اللحوم المحضرة بهذه الطريقة ساخنة وعدم التأخر في تقديمها للضيوف.

القواعد العامة لشواء اللحوم:

أ – يجب تجهيز قطع اللحم.

ب – مراعاة تتبيل اللحوم، ويدهن سطح قطعة اللحم باستخدام الزيت الخاص للحفاظ عليها من الجفاف أثناء الطهي.

جـ – كما يراعى دهن الشواية بمادة دهنية (الزيوت المختلفة مثل زيت الزيتون أو زيت الذرة).

د – استخدام نار متوهجة وقوية في البداية، ثم نار أهدأ للمحافظة على القيمة الغذائية للحوم.

٦ – طريقة التشويح :(Soating)

تستخدم هذه الطريقة السريعة في الطهي لإعداد اللحوم المقطعة إلى قطع صغيرة مثل (الأسكالوب Eacalope والأنتركوت Entercote وصدور الدجاج). وخلاصة هذه الطريقة تتمثل بوضع الدهن في الصينية المخصصة في الفرن، وتتبل قطع اللحم بالملح والدقيق والبهارات، ثم توضع في الصينية. وعندما تشوى الجهة التي عليها اللحم تقلب إلى الجهة الأخرى، ويجب أن تحرك الصينية أو آنية الطهي حتى لا تلتصق قطع اللحم بالقاع. وعندما تكتسب قطع اللحم اللون المطلوب، تقدم للضيوف مع الخضراوات الخاصة المرافقة، وهناك طريقة أخرى مكملة وهي تسوية اللحوم وطهيها

باتباع نفس الطريقة، مع إضافة الصلصة المرافقة لاكتمال نضج قطع اللحم بسهولة ويسرعة وتسمى (التشويح بالصلصة).

٧ – طريقة الطهي بوساطة القلي (Frying)

تتميز هذه الطريقة بسرعة إعداد اللحوم، وذلك بوضع اللحوم المراد قليها في زيت ساخن جداً، ويجب أن يغمر الزيت اللحوم في المقلاة الخاصة والعميقة، وتستخدم مكائن خاصة بذلك. ولتجنب حدوث أي حادثة يجب أن تكون نسبة الزيت في المقلاة إلى النصف، حتى لا يفيض الزيت ويسقط على الأرض عند وضع اللحوم المراد قليه، وعادة تكون المقلاة مرتفعة الجدران، وبها شبكة مصنوعة من السلك وذات مقبض لرفع المواد المقلية لوناً ذهبياً. ومن فوائد هذه الطريقة إمكانية استخدام نفس الزيت لأكثر من مرة عند القلي بعد تصفيته بمصفاة خاصة وفوقها قطعة من القماش ليكون الزيت نظيفاً وصالحاً للاستخدام مرة أخرى. ويمكن إضافة زيت جديد مع ملاحظة عدم تكرار استخدام نفس الزيت أكثر من مرتين أو ثلاث كحد أعلى خوفاً من تأكسده. وعند استخدام هذه الطريقة يعمد بعض الطهاة إلى تغليف اللحوم بمواد عازلة تمنع امتصاص كميات من الدهون، وبذلك تكون سهلة الهضم، ومن هذه المواد العازلة البيض، الحليب أو الإثنان معاً، العجائن المختلفة المستخدم فيها الدقيق أو فتات الخبز ....إلخ.

ومن مزايا هذه الطريقة في الطهي:

١ – سهلة الهضم؛ وذلك لأن الأغلفة التي تتكون نتيجة لإضافة المواد العازلة تمنع امتصاص الدهون.

٢ – يكون لون القطعة المراد قليها واحداً.

٣ – الوقت المستغرق للإعداد قليلاً جداً واقتصادية.

٤ – لا تحتاج إلى مراقبة طويلة بل تكون لفترة قصيرة.

٨ – الطهي باستخدام حمام البخار :(Bain Marie)

الواقع أن هذه الطريقة لا تعتبر طريقة طهي منفصلة، وإنما وسيلة للمحافظة على الصلصات والشوربات الحارة من زيادة تعقدها (تركيزها)، وتصبح غير مقبولة بعد إعدادها بطرق الطهي المختلفة والمعروفة، ويستخدم في ذلك إناء خاص، وتوضع فوق ماء ساخن على شكل حمام بخاري، والمقصود من ذلك منع تماس النار مباشرة بالمواد المراد المحافظة على حرارتها مثل: أنواع الكريمات والشوربات.

٩ – إعداد وتحضير ماء الأساس (الحساء الصافي):(Clear Soup)

تستخدم هذه الطريقة للطهي في إعداد الأنواع المختلفة لماء الأساس؛ وذلك بوضع العظام المختلفة واللحوم، ويضاف إليها أنواع مختلفة من الخضراوات والمتبلات مثل: البصل وقليل من الثوم والفلفل والبندورة وكذلك بعض الخضراوات وتوضع في الأواني الكبيرة الخاصة، ويضاف الماء الاعتيادي البارد، ويترك على نار هادئة لفترة طويلة تصل إلى أكثر من ٦ ساعات؛ حتى يختلط الجميع. ويتكون قرص كامل من هذه المواد. ويتم تصفية الماء بوساطة قطعة نظيفة من القماش ليكون ماء الأساس الذي يدخل في إعداد أنواع مختلفة من الصلصات (الكريمات، الفلوتيه) وكذلك لإعداد الأرز... إلخ.

ثانياً: طرق طهي الأسماك

طهي الأسماك يحتاج إلى عناية ورعاية خاصة، قد تختلف عن طهي وإعداد وجبات طعام اللحوم الأخرى. وتتعدد طرق طهي السمك كما يأتي:

١ – سلق السمك (Blanching).

٢ – طهي السمك بالقدر (التسبيك) (Stewing).

٣ – الطهي بالقلي (Frying).

٤ – طريقة التحمير (Roasting).

٥ – شواء السمك (Grill).

٦ – إعداد وطهي السمك باستخدام الفرن (Baking).

٧ – الطهي بالبخار (Bain Marie).

١ – إعداد وتحضير السمك باستخدام طريقة السلق:

عند استخدام هذه الطريقة في إعداد السمك من الأفضل استعمال وعاء خاص للسمك مجهز بمصفاة حتى يمكن رفع السمك بوساطة المصفاة بسهولة تامة دون أن تتجزأ السمكة، وعند عدم توافر هذه المصفاة يمكن ربط السمكة بوساطة قطعة من الشاش، ويوضع على طبق في الأسفل كي يمكن رفعه بسهولة دفعة واحدة دون أن تقع، وتتعدد طرق سلق السمك حسب طبيعة المواد المرافقة وأهمها:

أ – السمك المسلوق بالخضراوات:

توضع الأسماك المراد سلقها في ماء، فإذا كانت أسماكاً نهرية، تضاف كمية من الملح إلى الماء وفيه قليل من الخل مع إضافة الخضراوات المراد إضافتها مقطعة حلقات مثل البصل، الجزر، والكراث. وإضافة البهارات المطلوبة وبكميات قليلة حتى لا تؤثر على طعم السمك، وإذا كان السمك المراد سلقه صغيراً، فيجب مراعاة تسخين الماء مقدماً مع الخضراوات حتى يكتسب الماء طعم الخضراوات وتصفى بوساطة المصفاة قبل وضع الأسماك الصغيرة. أما في حالات السمك الكبير الحجم فتوضع الخضراوات والتوابل في ماء لغرض سلقها سوياً، ويراعى عدم وضع كميات كثيرة من الماء بل يجب أن يعطى السمك والمحتويات فقط .

ب – السمك المسلوق بالخل:

ينظف السمك (والذي يكون طازجاً عادة) من جهة بطن السمكة والخياشيم مع الاحتفاظ بقشرة السمكة دون تنظيفها . وقبل السلق يغمس في الخل، ثم توضع السمكة

في الماء المغلي. وهذه الطريقة تكسب السمكة لوناً أزرقاً جميلاً، ثم يضاف عصير الليمون إلى السمك الجاهز لتحسين نكهته.

مواصفات السمك الطازج هي:

١ – أن تكون رائحة السمك مقبولة غير كريهة.

٢ – أن يكون لحم السمكة متماسكاً صلباً عند لمسه.

٣ – أن تكون خياشيم السمكة ذات احمرار طبيعي والزعانف صلبة.

٢ – طهي السمك بالقدر (التسبيك):

تتبع نفس طريقة اللحوم بالقدر (التسبيك) في إعداد وجبات السمك الكامل أو المقطع إلى شرائح. وتتلخص هذه الطريقة بما يلي:

يوضع في الإناء الحراري الخاص (القدر) قليل من الزبدة وخضراوات مقطعة وحلقات البصل، والكرفس، والكراث، وقليل من الفلفل غير المطحون، ووضع السمك الكامل فوقها. ومن ثم يضاف ماء أساس عظام السمك. وتضاف إلى المحتويات كمية من الملح. ويوضع الإناء الحراري في الفرن للطهي تدريجياً، مع إضافة ماء أساس عظم السمك من وقت لآخر حسب الحاجة، وعند اكتمال نضج السمكة يضاف قليلاً من الدقيق لجعل المحتويات تتركز أكثر.

وهناك طرق عديدة تستخدم التسبيك كأساس مثل: السمك المسبك على الطريقة الفرنسية، والسمك بالبطاطا والبندورة وغيرها.

٣ – طهي السمك باستخدام طريقة القلي:

تعتبر هذه الطريقة من أشهر طرق طهي السمك وألذها، وتستعمل هذه الطريقة في قلي السمك الصغير، أو الشرائح الخالية عادة من العظام. ومن المفضل استخدام نوع من الزيت السائل. ويجب التحكم جيداً بدرجة حرارة الزيت حسب حجم الشريحة أو السمكة. وعند استخدام القلي تكتسب شرائح السمك اللون الذهبي المميز، وعادة تتبل شرائح السمك قبل القلي بالملح والفلفل وقليل من عصير الليمون، مع تتبيل هذه

الشرائح بالحليب والدقيق ومن المفضل تقليب هذه الشرائح من الجانبين بالدقيق، لتكتسب اللون الخاص عند القلي.

٤ – طهي السمك باستخدام طريقة (التحمير):

تتلخص هذه الطريقة بالاعتماد على إعداد السمك مسلوقاً سلقاً خفيفاً كما ذكر في كيفية سلق السمك، ويوضع السمك المسلوق في إناء، وتوضع فوقه صلصة بيضاء تسمى صلصة (مورناي)، يتم إعدادها بماء أساس السمك مع قليل من الزبدة، وتترك لفترة ليحمر وجه السمك حتى يأخذ لوناً جميلاً.

٥ – إعداد السمك باستخدام الفرن:

تستخدم هذه الطريقة في إعداد السمك الصغير الحجم بدل السمك الكبير الحجم، أو مقطعة إلى شرائح. وتتلخص هذه الطريقة بتنظيف السمك والقيام بتتبيله بالملح وقليل من الفلفل، مع إضافة قليل من عصير الليمون ثم غمسه في حليب بارد، وبعد ذلك يتبل السمك بالدقيق، ثم توضع السمكة في إناء الزيت الحار جداً، ويتم تقليبها على الوجهين لتكتسب لوناً ذهبياً.

ولإعداد السمك على الطريقة الإنجليزية (البانية)، يتم تتبيل السمكة بالملح والفلفل وعصير الليمون، ثم تقليبها بالدقيق ثم في البيض، ثم بفتات الخبز المطحون، ويتم قلي السمكة أو الشرائح في إناء الزيت الحار ليتم تحميره.

٦ – طريقة شواء السمك:

طريقة إعداد السمك بالشواء تتركز في تنظيفه مع إزالة قشرته، ومن ثم تنشيفه، وإضافة كمية من الزيت، أي دهن السمكة بقليل من الزيت أو الزبدة مع قليل من الملح، ثم توضع السمكة فوق مشواة ساخنة حتى تنضج مع البقدونس وشرائح من الليمون مع إضافة صلصة (المايونيز الباردة).

ثالثاً: طرق طهي وإعداد الخضراوات

تختلف الخضراوات اختلافاً متبايناً في قيمتها الغذائية لاختلاف أجزاء النباتات المستعملة في الغذاء، وتمتاز الخضراوات كونها مصدراً جيداً للفيتامينات والمعادن المختلفة، وكذلك مصدراً للألياف، ولتوضيح أهمية الخضراوات ندرج أهم المواد التي تحتويها الخضراوات:

أ – الألياف: توجد الألياف بكثرة في الخضراوات ومن فوائده أن جسم الإنسان لا يمتصه عند الأكل، بل يبقى في الأمعاء على حالته ليحرك الأمعاء وينشطها ويستخدم كمليّن طبيعي، وتستخلص منه بعض المستحضرات الطبية لعلاج الإمساك.

ب – الفيتامينات: تحتوي الخضراوات على كمية كبيرة من الفيتامينات، وتختلف حسب نوعها في احتوائها على الكثير من الفيتامينات وأهمها فيتامين (c).

جـ – الأملاح والمعادن: جميع الخضراوات غنية بالمعادن المهمة، وأهمها البوتاسوم والحديد.

د – الماء: تعتبر نسبة الماء في الخضراوات نسبة عالية إذ تتراوح بين(٧٠ – ٩٠٪).

فوائد طهي الخضراوات:

لطهي الخضراوات وتحويلها من طازجة إلى مطبوخة فوائد عديدة أهمها ما يلي:

أ – من الناحية الصحية فإن طهي الخضراوات يقضي على الأحياء المجهرية والطفيليات التي قد تسبب بعض الأمراض في حالة عدم تنظيفها وتعقيمها بشكل صحيح وسليم.

ب – الطبخ الجيد يمنح الخضراوات نكهة لذيذة وشكلاً مقبولاً.

جـ – تحول بعض السكريات في الخضراوات عند الطبخ إلى مادة الكراميل (سكر محروق)، وهذا برائحته الطيبة يعطي نكهة للطعام.

د – يتحول النشاء الموجود في بعض الخضراوات إلى تركيب جيلاتين، وذلك بانتفاخ الخلايا النشوية، فيتمزق الغشاء السليلوزي مما يسهل الهضم.

هـ – يتحول النشاء الموجود أحياناً إلى سكريات أحادية مما يسهل الهضم.

كما أن هناك بعض الأضرار عند طبخ الخضراوات وهي:

أ – تفقد الخضراوات الكثير من المعادن والأملاح والكربوهيدرات عند الطهي، وخاصة الطبخ القاسي أو السلق العميق.

ب – تتحلل بعض الفيتامينات وتنعدم أحياناً إذا ارتفعت درجة الحرارة كثيراً مثل: فيتامين (C) ومجموعة فيتامين (B).

طرق الطهي:

يجب ألا تنقع الخضراوات لمدة طويلة حتى لا تفقد جزءاً من قيمتها الغذائية وبعض الفيتامينات. ويجب مراعاة نوع السكاكين التي تستخدم في تقطيع الخضراوات وأن تكون من المعادن غير القابلة للصدأ.

وأهم الطرق المستخدمة لإعداد وطبخ الخضراوات هي:

١ – السلق:

تعتبر هذه الطريقة من الطرق الرئيسة في إعداد وتحضير الخضراوات بأنواعها وتختلف عند سلقها حسب طبيعة هذه الخضراوات ويجب مراعاة ما يلي عند السلق:

أ – يجب تغطية الخضراوات عند سلقها بالماء المغلي، مع إضافة قليل من الملح لتحسين طعمها، وللمساعدة في المحافظة على لون بعضها.

ب – إضافة قليل من عصير الليمون عند سلق بعض الخضراوات للمحافظة على لونها الأخضر، مثل البازيلاء والفاصوليا الخضراء، أو تضاف أحياناً كمية من الخل في ماء السلق لنفس الغرض.

جـ – يجب رفع الخضراوات عن النار حالاً عند سلقها، وتصفية الماء المغلي، وعدم تركها في الماء أو الإناء الخاص لتبرد.

إن طريقة سلق الخضراوات تتفرع إلى طريقتين:

أ – نصف سلق.

ب – السلق العميق.

ولتوضيح ذلك نتبع ما يلي في كلا الطريقتين:

أ – **نصف سلق:** تتبع هذه الطريقة في سلق بعض الخضراوات التي لا تتحمل سلقاً عميقاً مثل القرنبيط، وتطهى بهذه الطريقة حتى لا تفقد قيمتها الغذائية، وكذلك إزالة مرارتها التي تحتويها (مثل الكرفس)، وأحياناً إزالة الحموضة. وتتم هذه الطريقة بوضع الخضراوات في الماء المغلي المملح لمدة ثلاث أو أربع دقائق، ثم تبرد بسرعة بالماء البارد، وتستخدم هذه الطريقة لنضج بعض الخضراوات مثل الفاصولياء الخضراء، البازيلاء، والسبانخ.

ب – **سلق كامل:** وتستخدم هذه الطريقة في سلق الخضراوات التي تقدم مرافقات جاهزة مع بعض الأطباق الرئيسة مضافاً عليها الزبد الطازج.

٢ – طهي الخضراوات بالقدر (طريقة التسبيك):

إن تستخدام هذه الطريقة في إعداد الخضراوات وطبخها للاحتفاظ بماء سلق الخضراوات وكذلك الاحتفاظ بطعمها مثل السبانخ. وطريقة الطهي تتلخص في سلق الخضراوات نصف سلق (سلق خفيف)، وذلك بعد تنظيف الخضراوات من العوالق

والأوساخ وغسلها بالماء البارد، ثم توضع في إناء (قدر)، ويضاف إليها ماء أساس لحم (شوربة عظام)، أو ماء مملح مع دهن أو زيت سائل، ثم توضع المحتويات في الفرن لطبخ وإعداد الخضراوات تدريجياً.

ويستفاد أيضاً من الخضراوات عند حشوها بلحم مشروم وبصل أو قطع من الثوم، وتستعمل هذه الطريقة مع الخضراوات المتعددة مثل: البندورة، الباذنجان، ورق العنب. ولكسب الخضراوات ألواناً جذابة وشكلاً لامعاً تستخدم نفس طريقة التسبيك مع إضافة قطع كبيرة من الزيدة إلى المحتويات لتكتسب لوناً لامعاً.

٣ – طريقة تحمير الخضراوات:

لتحمير الخضراوات يجب أن تهيأ وتسلق سلقاً خفيفاً، ثم تنقل هذه الخضراوات إلى إناء خاص، ويضاف إليها نوع من الصلصة البيضاء أو الغامقة ثم يرش عليها جبنة مشرومة مع الزيدة، وتوضع في الفرن الخاص حتى يكتسب سطحها لوناً ذهبياً.

٤ – قلي الخضراوات:

تستخدم هذه الطريقة للخضراوات الطازجة أو المسلوقة مثل: البطاطا أو الباذنجان أو البندورة وغيرها، وذلك باستخدام الإناء المشبك العميق والذي يستخدم في المطابخ عادة.

٥ – طهو الخضراوات بالبخار:

تستخدم هذه الطريقة في طهي بعض أنواع الخضراوات مثل البنجر والبازيلاء، وتستخدم مكائن خاصة لتسوية هذه الخضراوات وهي تعتمد على البخار في نضجها وإعدادها.

"نماذج من الأطباق المتداولة عالمياً في المطبخ":

تم دراسة طرق طهي الأصناف الرئيسية من المواد الغذائية وهي: اللحوم والأسماك والخضراوات. ولزيادة المعلومات عن طرق الطهي وتكاملها فمن الضروري إعطاء لمحة واضحة عن أهم الأطباق العالمية المتداولة المتعارف عليها وأهم الأنواع لكل صنف من أصناف (المنيو العالمي Menu) وتسلسل تقديمها، وأهم الأطباق هي:

أولاً. المشهيات (Appetizer (Apperatife

تقسم المشهيات إلى قسمين:

١ – المشهيات الباردة.

٢ – المشهيات الحارة.

١ – المشهيات الباردة:

تقدم هذه المشهيات كطبق أول، في وجبات الغداء، وأحياناً في وجبات العشاء، ومن أهم المشهيات هي:

أ – المشهيات من الأسماك واللحوم البحرية:

١ – الكافيار (Caviar): تقدم طازجة أو مملحة أو مكبوسة.

٢ – الروبيان (Shrimp): يقدم بأنواعه وأحجامه المختلفة كمشهي بارد، وأحياناً مشهي حار. والمعروف هو (الروبيان كوكتيل) مع الليمون وشرائح من الخس وصلصة الكوكتيل الباردة.

٣ – مختارات من الأصناف البحرية: تقدم كطبق بارد مع مشهي مرافقات أخرى من الخضراوات.

٤ – سمك السردين: يقدم بارداً مع الزيت.

٥ – سمك السلمون المدخن: يقدم على شكل شرائح، أو يعرض على شكل سمكة بكاملها في الحفلات الكبيرة.

٦ – سمك التونة: يقدم مع الزيت أو مهروسة ومتبلة.

ب – المشهيات من اللحوم:

١ – الكبد: يقدم على شكل شرائح مستديرة وهي من المشهيات المشهورة.

٢ – الفطائر مع اللحم.

٣ – السلامي: توجد منها محلياً وهناك النوع المستورد وتقدم على شكل شرائح وهي أنواع من اللحم المشروم والمكبوس مع التوابل.

٤ – السجق: وتُعمل إما من الكبد أو كبد الدجاج أو اللحم وتقدم باردة على شكل شرائح صغيرة.

٥ – الكنابيه (Canape): وهي عبارة عن قطع صغيرة مستديرة أو مربعة تعمل من لُباب خبز التوست مضافاً إليها شرائح من المواد التالية: الكفيار، سلمون مدخن، الكبد، الأسماك مثل: التونة، السلامي، الدجاج... إلخ.

جـ – البيض:

عادة يقدم مع الكافيار كمشهي مع السلطات والخضراوات المتعددة مثل السلطة الروسية مع المايونيز، وكذلك تستخدم أنواع السلطات كمشهيات باردة ويستخدم فيها أنواع من الخضراوات واللحوم الباردة مثل سلطة الخيار مع البندورة والزيتون المضاف إليها وغيرها.

٢ – المشهيات الحارة:

تقدم المشهيات الحارة بعد تقديم الشوربة (Soup) في وجبة العشاء على وجه خاص وتحضر وفق الطرق المتعددة في فن الطهي، وفيما يلي مجموعة من هذه المقبلات:

١ – مجموعة من الفطائر الإيطالية مثل رافيولي، كانيولني محشي، بيض مسلوق أو سبانخ.

٢ – مجموعة من المشويات مثل: (الروبيان).

٣ – فطائر محشوة بالجبن، وكذلك بسمك التونة أو بالكبد. وهناك أنواع أخرى كثيرة من المشهيات الحارة مثل (داود باشا) أو الكفتة، وهي كرات من اللحم مع صلصة البندورة وغيرها.

ثانياً: الشوربات (Soups):

للشوربات أنواع متعددة تختلف بسيطاً أو كبيراً بين كل صنف وآخر، وأهم هذه الأنواع ما يلي:

١ – الحساء الصافي (Clear Soup).

٢ – الشوربة (Soup).

٣ – الفلوتية والكريم (Veloute & Crème).

١ – الحساء الصافي (الخالي من الدسم): (Clear Soup (Consommé

الحساء عبارة عن سائل قد يكون خفيفاً، ويفضل الحساء الذي يكون غنياً بخلاصة المواد الغذائية المكونة له وعادة يتلون الحساء بلون الخضراوات المكونة له مثل حساء البازيلاء أو البندورة، وفي أكثر الأحيان تصفى محتويات الحساء من المواد الغذائية مثل: البازيلاء وغيرها،ويتم تصفيته بوساطة مصفاة، وللحساء قيمة غذائية كبيرة، ويتميز بسهولة هضمه، ويقدم ساخناً كطبق ثان في حالة تقديم مشهيات باردة في وجبة الغذاء أو العشاء وفيما يلي المواد التي تدخل في إعداد الحساء:

أ – المادة الأساسية: تتكون من عظام لحم أو دجاج أو أسماك.

ب – ماء اعتيادي.

جـ – مواد غذائية تمنح الحساء نكهة وفوائد عديدة مثل البصل، الكرفس، القرنفل ... إلخ.

د – مادة لتركيز الحساء مثل الدقيق والحليب.

هـ – ملح وتوابل أخرى حسب طبيعة الحساء.

ولإنتاج حساء غذائي بقيمته الغذائية يجب اتباع القواعد التالية:

أ – يفضل ماء الأساس الغني بخلاصة ونكهة اللحوم أو الدجاج أو الأسماك، والمواد الأخرى المضاف إليها على الماء الاعتيادي عند عمل الحساء.

ب – عند تحضير ماء الأساس للحساء يجب أن توضع عظام اللحوم والدجاج والأسماك حسب نوع الحساء في ماء بارد لتغلي تدريجياً على نار هادئة فترة طويلة كافية.

جـ – تنظف الدهون والدسم الذي يظهر على سطح ماء الأساس المكون للحساء بين فترة وأخرى.

ولتهيئة وتحضير أنواع الحساء، لابد من معرفة كيفية تحضير ماء الأساس، ويسمى ضمن مصطلح المطابخ (الفون)، ويتم تحضير ماء الأساس حسب طبيعة نوع الحساء المطلوب، فإذا أريد تحضير حساء اللحوم فيجب تهيئة ماء أساس لحوم وهكذا.

ولتحضير ماء الأساس (الفون) يتبع ما يلي:

أ — المقادير:

١ — لتر ماء بارد.

٢ — قطع من الخضراوات التالية حسب الموسم: كرفس، جزر، كراث، وكذلك حبات من القرنفل، الفلفل الأسود.

٣ — عظم بقري مقطع للحصول على الفائدة المطلوبة.

ب — طريقة تحضيره كالآتي:

١ — وضع ماء بارد في إناء كبير، ووضع قطع عظام اللحم إذا كان المقصود تحضير ماء أساس لحم.

٢ — وضع المحتويات في الإناء الكبير على نار هادئة لحين وصول الماء إلى درجة الغلي.

٣ — توضع الخضراوات بعد تنظيفها.

٤ — تترك على النار الهادئة لمدة (٦) ست ساعات.

٥ — ينظف سطح المحتويات في الإناء من الدهون والدسم الذي يتكون في السطح بين فترة وأخرى.

٦ — تصفى المحتويات في الإناء بوساطة مصفى أو باستخدام قماش أبيض نظيف.

٧ — يحفظ ماء الأساس المصفى في إناء كبير، ويوضع في الثلاجة بعد أن يبرد ليكون الأساس في تحضير العديد من أنواع الحساء.

ولتحضير الحساء الخالي من الدسم (Clear soup (Consommé

يتبع ما يلي:

أ – المحتويات:

١ – نصف كيلو غرام لحم بقر مقطع أو مشروم.

٢ – بياض بيض عدد (٢).

٣ – ملح، بصل، جزر مقطع، كراث، جيد، كرفس، فلفل، ماء أساس (فورن أبيض).

ب – طريقة التحضير:

يحضر هذا الحساء من المرق، ويصفى مرق اللحم على أن يكون صافياً عند إتمامه وتحضيره، ويمكن تقديمه بمفرده أو بإضافة بعض المواد للزينة. وعند التحضير نتبع الطريقة التالية:

١ – وضع بياض البيض في مقلاة فيها نصف لتر من الماء.

٢ – وضع اللحم المشروم أو المقطع والملح ثم يخلط الخليط سوية.

٣ – تنظيف الخضراوات وتقطيعها وتضاف إلى الخليط وتخلط جيداً.

٤ – يضاف إلى الخليط ماء أساس أبيض.

٥ – يجب تحريك المحتويات باستمرار وبهدوء بوساطة مضرب خشبي، وتترك المحتويات لتطهى باستمرار وبهدوء لمدة ساعتين.

٦ – يجب المحافظة على الطبقة التي يكونها بياض البيض بعد تصلبه والذي يأخذ معه الشحم والمواد الغريبة الأخرى.

٧ – تصفى المحتويات.

٨ – تقدم إما ساخنة أو باردة.

٢ – الشوربة: Soup

ويقصد بهذا النوع من الشوربة غير المصفاة التي تحتفظ بالخضراوات المطلوب تقديمها مثل شوربة البازيلاء، شوربة البطاطا، الفاصوليا، شوربة الخضراوات، وهي خليط من أنواع الخضراوات، أما أهم تسميات الشوربة العالمية هي:

أ – شوربة بريزيليان (Brazilian): خضراوات حقلية مع بندورة مقشرة مع أرز.

ب – شوربة باريزيان (Parisenne): وهي شوربة تتكون من الكراث مع البطاطا وقطع صغيرة من الخبز الفرنسي.

طريقة تحضير الشوربة:

يتم إعداد ماء الأساس بمختلف أنواعه، ويستخدم كأساس لجميع أنواع الحساء (الشوربة)، مضافاً إليه خلاصة الخضراوات المراد عمل نوع الشوربة منه، كأن يكون شوربة العدس أو شوربة الخضراوات.

٣ – الفلوتيه والكريم (Veloute & Cram)

أ – الفلوتيه Veloute

يعتمد في إعداد الفلوتيه على ماء أساس الدجاج إذا كان المطلوب تحضير فلوتية دجاج، ويمكن تركيز الفلوتيه بوساطة (الدقيق+نصف الكمية من الزبدة أو بإضافة الحليب في اللحظات الأخيرة لتحضير الفلوتيه).

ب – الكريم (Créme) Cream

يختلف الكريم عن الفلوتيه بإضافة كمية من الكريم (القشطة) لزيادة تركيزها مع نفس المقادير.

أ – طريقة تحضير الفلوتيه:

يمكن استخدام نفس ماء الأساس الذي يحضر به الحساء، ويضاف إليه كمية من (الرو Roux) وهو عبارة عن كمية من الزبدة مضافاً إليه نفس الكمية من الدقيق لغرض تركز الفلوتيه ويخلط مع ماء الأساس وقطع من الدجاج إذا كان المطلوب إعداد الفلوتيه لحم.

ب – طريقة تحضير الكريم:

عند تهيئة الفلوتيه يصبح من السهل إعداد الكريم ولنفس الصنف مصلاً يحضر فلوتية دجاج وتضاف إليه كمية من الكريم الثخين، لتصبح أكثر تركيزاً مع كمية قليلة من الحليب.

الصلصات وأنواعها:

الصلصة عبارة عن سائل له نكهة معينة مكتسبة من موادها الأساسية، وهي مركزة من حيث الشكل مثل الحساء نتيجة لاستخدام الدقيق أو البيض أو الزبدة أو الكريم وتعتبر الصلصات باباً هاماً في الطهي، وسواء أكانت بسيطة أم راقية لأنها تعمل عل تنويع الأصناف التي تقدم معها بطرق شتى.

وأهمية الصلصات عند تقديمها مع اللحوم ووجبات الطعام باختلاف أنواعها ما يلي:

١ – تعمل على تحسين نكهة الطعام كما في السمك المسلوق بصلصة المايونيز.

٢ – تعمل على تحسين وتجميع منظر الطبق مثل استخدام طبق اللحم مع صلصة البندورة.

٣ – تكسب الصنف اسماً معيناً، وتزيد من تجميله مثل تقديم صلصة الكاري إذا قدمت مع أي صنف من اللحوم أو السمك فتسمى لحم أو سمك بالكاري.

أما أهم مزايا الصلصة الجيدة فهي:

١ – لون الصلصة يكون مماثلاً للون المادة الأساسية المستعملة كما في صلصة البندورة.

٢ – طعم الصلصة يكون مماثلاً لنكهة المواد المستعملة مثل صلصة الكاري.

٣ – يجب أن تكون خالية من الكتل ومن الدسم العائم.

٤ – يجب أن تكون خالية من الرواسب والجزئيات القاتمة اللون وأن تكون نكهتها خالية من نكهة الاحتراق.

٥ – يجب أن يكون قوام جميع أجزائها ممزوجاً مزجاً مماثلا وغير قابل للانفصال.

أقسام الصلصات:

أهم الصلصات والتي تتفرع منها الصلصات الفرعية الأخرى:

١ – الصلصة البيضاء:

الصلصة الرئيسة البيضاء التي تشتق منها جميع الصلصات البيضاء الأخرى هي صلصة (البيشاميل) (Sauce Bechamel).

٢ – الصلصة البنية:

وهي صلصة دمي كلاس Demi) – (glae حيث تعتبر أهم الأنواع الرئيسة، وتكون أساساً للكثير من الصلصات الفرعية.

٣ – الصلصة الباردة:

الصلصات السابقة تعتبر من الصلصات التي تقدم ساخنة في المطعم، بينما هذه الصلصات تقدم باردة مثل المايونيز.

طريقة إعداد الصلصة البيضاء الرئيسة وهي صلصة البيشاميل (Sauce Bechamel): –

المقادير/ ٤٠٠غم زبدة مع ٤٠٠غم دقيق لإعداد الرو Roux + ٥ لترات حليب + بصل + ثوم.

البصل والثوم لإعطاء طعم لذيذ.

يُغلى الحليب ويضاف إلى خليط الزبدة والدقيق الذي يسمى (الرو) ثم يوضع الخليط على النار ليغلي على أن يحرك بهدوء، ويُطهى لمدة نصف ساعة، ثم يضاف إليه الملح والفلفل والبصل والثوم ومن ثم يُصفى.

طريقة إعداد صلصة دمي كلاس : (Demi-glace)

إن طريقة إعداد هذه الصلصة الرئيسة بسيطة لكن يجب الاعتناء بها أثناء العمل للحصول على صلصة جيدة.

المقادير/ ٣٠٠غم زبدة + ٣٠٠غم دقيق (دقيق) للحصول على الرو Roux و١٥٠غم عصير بندورة + ٥ لترات من ماء الأساس البني (تضاف إلى (الرو) ويخلط باستمرار على النار ليغلي).

تطهى المحتويات لمدة ساعة وتكون أساساً لباقي الصلصات الثانوية البنية.

طريقة إعداد الصلصة الباردة:

هذا النوع من الصلصات يرافق الأطباق التي تقدم للضيف وهي باردة لتزيد من نكهة الطعام ومن أهمها صلصة المايونيز.

المقادير/٤ صفار بيض + ملعقة صغيرة من الخردل + ملعقة صغيرة من الخل أو الحامض، قليل من الملح.

طريقة العمل:

تمزج المحتويات جميعاً وتخلط بخلاط سلكي، وأثناء خلط المحتويات يصب الزيت تدريجياً مع استمرار التحريك لتجنب تخثر الصلصة، بعد ذلك يضاف قليل من التوابل لموازنة طعم الصلصة.

ثالثاً: الأطباق الساخنة

إن من أهم الأطباق الساخنة التي تقدم بعد الحساء أو الكريمة أو الفلوتيه هو البيض كطبق أولي ساخن، يأتي تسلسله قبل الطبق الرئيس، ويشترك معه عدة أصناف أخرى منها:

١ — البيض.

٢ — الأسماك.

٣ — المعجنات الإيطالية وباختلاف أنواعها.

١ — البيض:

للبيض قيمة غذائية عالية بالإضافة إلى طعمه اللذيذ، ويستعمل في تحضير مئات الأطباق، وتحتوي البيضة الواحدة على ما يلي: ٧٤٪ ماء، ١٣٪ زلال بيض، ١١٪ بروتين، ٢٪ أملاح وفيتامينات، ويعتبر غذاء كاملاً للإنسان لاحتوائه على جميع المواد اللازمة لجسم الإنسان وبكميات كافية، ويتكون البيض من ثلاثة أقسام:

١ — القشرة: عبارة عن غلاف جيري ذو مسام (كربونات الكالسيوم) ملتصق بسطحه الداخلي غشاء رقيق.

٢ — البياض (الزلال): هي المادة البروتينية وتوجد ذائبة في الماء الموجود في الزلال بكثرة ومحصورة في خلايا صغيرة.

٣ — صفار البيض: ويحتوي على المواد الدهنية والبروتينية وأملاح الحديد والفسفور وكمية من الماء.

طرق تحضير وإعداد البيض:

يُطهى البيض بعدة طرق ويقدم صنفاً قائماً بذاته أو مع أصناف ومقادير أخرى مكوناً أطباق غذائية.

١ — بيض مغلي Boiled Eggs.

٢ — سلق البيض في الماء المغلي دون القشرة Poached Eggs.

٣ – بيض مقلي وهو ممزوج Scrambled Eggs.

٤ – بيض مقلي وهو كامل Sunny Side or Eye Egg.

٥ – بيض الأومليت Omelette Egg.

٦ – بيض مع الخبز المحمص Eggs W/Toast.

طرق إعداد البيض باختصار:

١ – غلي البيض Boiling.

الطريقة: يوضع البيض في ماء مغلي، ثم تغلى مع الماء للوصول إلى الحالة المطلوبة، ويمكن تقسيم الطريقة إلى نوعين من الغلي:

أ – السلق الخفيف وينتج بيضاً نصف مسلوق (Soft Boiled Eggs) وتستمر من ٣ – ٥ دقائق.

ب – السلق الشديد وينتج بيضاً مسلوق (Hard Boiled Eggs).

وتستمر من ٧ – ٨ دقائق.

ويقدم البيض إلى الضيوف في الحالة الأولى مع قشرتها في وجبة الفطور، وتقدم المواد التالية مع البيض المسلوق ليقدم كطبق أول مثل:

١ – يغطى البيض المغلي بعد تقشيره بصلصة البيشامل البيضاء.

٢ – يغطى البيض بعد تقشيره بصلصة البندورة بعد وضعه في أنصاف من البندورة.

٢ – إعداد البيض في الماء المغلي (Poached Egg):

تتضمن إعداد البيض عن طريق كسر البيضة في ماء مغلي وحسب الطريقة التالية، وبعد توافر المواد: ماء خل/ بيض.

أ – تكسر البيضة ثم تسكب بعناية في السائل المغلي ويتم جمعها بوساطة الملعقة الخشبية عند سكبها في الماء.

ب – تستمر عملية الغلي البطيء لمدة تقارب من ٤ – ٥ دقائق، ثم تجمع بوساطة المغرفة المثقبة، ويمكن تقديمه كطبق أول في الفطور الصباحي مع المواد التالية:

يوضع البيض فوق حلقات من البندورة أو يقدم مع الخبز المحمص (التوست Toast) أو يقدم مع اللحم مضافاً إليه صلصة مورني أو يقدم مع الروبيان والصلصة.

٣ – بيض مقلي على الطريقة الفرنسية (Scrambled eggs):

تهيأ المواد التالية لعمل البيض بهذه الطريقة وهي:

بيض + زبدة + قليل من الكريم (القشطة) + ملح وفلفل، وللإعداد تتبع الطريقة التالية:

١ – يكسر البيض في إناء ويخفق بصورة جيدة، ويضاف إليه الملح، ومن ثم الزبدة الذائب.

٢ – يسكب الخليط في قدر حجم متوسط ويحرك الخليط بهدوء ويوضع على نار هادئة.

٣ – عندما يكون شكل الخليط متخثراً وعلى شكل مركز يضاف إليه إما الحليب أو الكريم قبل التقديم.

وتضاف لهذه الطريقة في إعداد البيض بعض المواد ويقدم كطبق أول في الإفطار الصباحي:

– يحمل ويقدم مع مكعبات من البطاطا.

– يقدم مع إضافة الجبنة الإيطالية (بارميزان) مبشورة.

– يقدم على الطريقة البرتغالية بإضافة البندورة بدون قشور.

– يقدم مع الروبيان المسلوق.

– يقدم مع الفطر أو مع الخبز المحمص (التوست).

٤ – إعداد البيض الأومليت (Omelette)

إن هذه الطريقة سهلة التحضير ويستعمل مع البيض مواد غذائية وخضراوات أخرى كثيرة ومتنوعة.

طريقة الإعداد:

١ – يكسر البيض المراد تحضيره في إناء، ويضاف إليه كمية من الحليب أو الكريم والملح والفلفل، ويقلب الخليط بشوكة حتى يمتزج الصفار بالبياض.

٢ – يوضع كمية من الزيت السائل في مقلاة ويترك على النار حتى يسخن بشرط أن لا يسخن كثيراً.

٣ – يصب الخليط في المقلاة وهي على النار، وعندما يجمد البيض يشق بالسكين في أماكن مختلفة ليسمح لصفار البيض بالانتشار.

٤ – ترفع المقلاة بعيداً عن النار، ويطوى الطرف السفلي للأومليت نحو الوسط، وبعدها يطوى الطرف العلوي كذلك.

٥ – تقدم في الطبق المخصص لذلك.

ويضاف إلى أومليت البيض مواد وخضراوات ولحوم حمراء وبيضاء لتقدم كطبق أول في الفطور الأمريكي والإنجليزي ومن هذه المواد ما يلي:

١) يضاف الجبن الرومي والبندورة إلى الأومليت.

٢) يضاف إلى الأومليت الفطر واللسان (وشرائح) الكبد.

٣) يجمل ويقدم مع البصل والفلفل.

٤) تقدم مع السبانخ المسلوق حيث يُحشى البيض أومليت بكبد الدجاج.

٥ – بيض مقلي في الزيت وهو كامل (على هيئة عيون)

(Sunny side up or Eye Egg)

وهذه الطريقة معروفة وشائعة، ومن أبسط الطرق، ويتم إعدادها:

١ – بكسر البيض داخل مقلاة، ثم يغمر في زيت مسخن جداً حتى يصبح زلال البيض ذهبي اللون، ويبقى صفار البيض ليناً ناعماً، وعادة يقدم في الفطور الصباحي على هيئة عيون، ولكن ليس كطبق، أول وتقدم معه المواد والخضراوات التالية:

أ – يقدم ويجمل بشرائح من البندورة والباذنجان المقلي.

ب – يقدم ويجمّل بشرائح من اللحم المشوي.

جـ – يقدم ويجمل بالبندورة المحشية وشرائح من الفطر.

٦ – إعداد البيض مع الخبز المحمص:

يقدم ويحضر البيض على هيئة عيون ويوضع فوق شرائح الخبز المحمص ويجمل مع بالصلصات.

الخضراوات:

انواعها وطرق تقطيعها وفوائدها:

تمتاز الخضراوات كونها مورداً مهما للفيتامينات والمعادن إضافة للماء والألياف.

جدول رقم (١) نماذج لبعض الخضراوات والمواد التي تحتويها ونسبتها المئوية.

أنواع الخضراوات:

١ – الخضراوات الجذرية: مثل الجزر والبنجر.

٢ – الخضراوات الدرنية: ويشمل البطاطا.

٣ – الخضراوات البصلية: البصل والثوم والكراث.

٤ — الخضراوات الورقية: وتشمل الخس والخيار وورق العنب والنعناع.

٥ — الخضراوات الزهرية: ويشمل القرنبيط.

٦ — الخضراوات الثمرية: وتضم البندورة والباذنجان والباميا والفلفل والخيار.

٧ — الخضراوات القرنية: وتشمل البقول التالية: اللوبياء — البازيلاء — الفاصوليا — والبقلاء.

جدول رقم (١)

نماذج لبعض الخضراوات والمواد التي تحتويها ونسبتها المئوي

اسم الخضراوات	الماء	الكربوهيدرات	الدهن	البروتينات	الأملاح	الألياف
البطاطا	٧٨,٣	١٨	٠,٠١	٢٠٢	١	٠,٤
البصل	٨٩,١	٦,٣	٠,٣	١,٦	٠,٦	٢
القرنبيط	٩٠,٧	٤,٧	٠,٤	٢,٢	٠,٨	١,٨
البندورة	٩١,٩	٥,٠	٠,٢	١,٣	٠,٧	١٠١
الخس	٩٤,١	٢,٦	٠,٤	١,٤	١,٠	٠,٥
الكرفس	٩٣,٤	٣,٣	٠,١	١,٤	٠,٩	٠,٩
الخيار	٩٥,٩	٢,١	٠,١	٠,٨	٠,٤	٠,٥
الجزر	٨٥,٧	١٠,١	٠,٣	٠,٥	٠,٩	١,٥

طريقة تهيئة الخضراوات

فيما يلي مراحل تهيئة وإعداد الخضراوات لتكون جاهزة للطهي:

١ – التنقيع:

إن بعض الخضراوات كالبطاطا والجزر تحتوي على كمية كبيرة من الأتربة العالقة، ولإزالة هذه المواد تستخدم طريقة تنقيع الخضراوات وذلك بوضعها في أحواض مملوءة بالماء، وتترك لمدة مناسبة ثم ترفع من الماء، والفائدة الأخرى لاستخدام طريقة تنقيع الخضراوات في الماء هو لإعادة طراوتها، فإن وضع الخس والمقدنوس في الماء يجعلها طازجة ويعيد إليها نضارتها.

٢ – الغسيل:

إن غسل وتنظيف الخضراوات يختلف باختلاف أنواعها، ويحتاج إلى طريقة معينة للغسل، فالخضراوات الجذرية يمكن تنقيعها وغسلها ثم تقشيرها، أما الخضراوات الورقية أو الزهرية مثل اللهانة والخس والسبانخ فإنها تحتاج إلى طريقة مختلفة للغسل، حيث يجب غسلها في الماء الحار لأنها أثناء عملية نموها تكون قد جمعت طيناً عالقاً بين أوراقها.

٣ – إزالة الأتربة والمواد العالقة:

هذه عملية بسيطة تستخدم لإزالة المواد العالقة من بعض الخضراوات حيث يتم وضعها في حوض فيه ماء نقي ونظيف، وتشطف جيداً، ثم ترفع خارج الماء إلى أن تتسرب المواد العالقة فيها من قعر الحوض، وبهذه الطريقة تكون الخضراوات قد تخلصت من هذه الأتربة.

٤ – التنقية:

عملية التشذيب مهمة للمطبخ والمطعم والضيوف أيضاً، حيث إن إزالة أوراق الخضراوات اليابسة والصفراء ضروري لتقديم خضراوات جيدة ترافق الطعام وتزيد من إقبال الضيوف، لذلك أصبحت عملية التشذيب مهمة، فإزالة الأوراق الخارجية الكبيرة

تعتبر ضرورية، فالطاهي الجيد هو الذي يحافظ على مستوى الطعام الذي يقدمه لضيوفه لضمان الاحتفاظ بالشهرة والسمعة الجيدة.

٥ – التقشير:

إن إزالة القشرة الخارجية لبعض الخضراوات ضروري لإعداد الصلصات المختلفة أو الطهي، حيث تستخدم الآلة في بعضها وبنجاح مثل البطاطا والجزر، والقسم الآخر من الخضراوات يستخدم معها التقشير اليدوي.

٦ – التجفيف:

تستخدم حالياً المكائن المتطورة في عملية تجفيف الخضراوات، أما الاستخدام اليدوي للتجفيف فيعتمد على التجفيف بوساطة قطعة قماش نظيفة، أو وضع الخضراوات في إناء سلكي مشبك حتى يزول الماء الزائد وخاصة لتجفيف الخس.

٧ – التقطيع:

تقطع الخضراوات بأشكال وطرق عديدة تعتمد على نوع الخضراوات

اللحوم وطرق تقطيعها:

تعتبر اللحوم مادة رئيسة وغذائية للإنسان، وهي من أشهر المأكولات وألذها طعماً وذات قيمة غذائية كبيرة واستخدامات كثيرة ومتعددة في الطبخ. وتنحصر قيمتها الغذائية في احتوائها على البروتينات والدهون، فهي بذلك تساعد على بناء الأنسجة وتعويض ما فقد منها وتوليد الطاقة الحرارية، وكذلك تحتوي على الفيتامينات والمعادن، وتنقسم اللحوم إلى قسمين:

أ – اللحوم البيضاء:

ومنها لحم الأسماك والدجاج والطيور بأنواعها، وعادة تكون اللحوم البيضاء سهلة الهضم وتحتوي على قيمة غذائية كبيرة.

ب – اللحوم الحمراء:

تضم لحوم الحيوانات مثل: البقر والغنم. وسميت بهذه التسمية لوجود كثير من الدم والمواد الجديدة فيها، وتوجد العصارة فيها بنسبة عالية، وتكون صعبة الهضم مقارنة باللحوم البيضاء.

مصادر اللحوم:

أولاً: لحوم الأغنام:

تتميز بسهولة الهضم، وتحتوي على قيمة غذائية كبيرة. وتذبح الأغنام بين عمر ٩ أشهر إلى ٣ سنوات، وأجود أنواعها الصغيرة العمر التي تسمى محلياً بالقوزي، وهو ذو شكل رفيع، ويذبح عادة بين الأسبوع العاشر والثاني عشر من عمره، ويكون لون اللحم أحمر فاتحاً والمادة الدهنية نسبتها قليلة.

تقسيمات لحم الخروف في المطبخ العالمي:

يسمى الخروف عالمياً (Mouton) وأهم أجزائه هي:

١ – الصدر (Breast).

٢ – الرقبة (Neck).

٣ – الكتف (Shoulder).

٤ – الفخذ (Leg).

٥ – حبل الظهر (Lion).

استخدامات هذه القطع في المطبخ العالمي:

١ – الفخذ (Leg): يشوى فخذ الخروف ويقدم محمراً.

٢ – حبل الظهر: ويعمل منها الستيك وتحضر عادة بطريقة الشواء.

٣ – يستفاد أيضاً من الكبد والكلى للأغنام وهي مشهورة محلياً في تحضيرها باستخدام الفخذ العادي.

٤ – يستفاد أيضاً من منطقة الكتف لتحضير Mavarin قطعة متوسطة الحجم مع صلصة حمراء.

ثانياً: العجل: Veal

من المعروف أن لحم العجل يكون أعسر هضماً من لحم الخروف، وعادة يتم ذبح العجل ما بين الشهر الثاني والثالث من عمره، وإذا زاد عمره عن العام يصبح لحمه قاسياً ويكون اللحم الطازج للعجل ذا لون أحمر فاتحاً أما أهم قطع العجول فهي:

١ – الصدر (Breast).

٢ – الأضلاع (Ribs).

٣ – الرقبة (Neck).

٤ – الفخذ (Rump).

٥ – الكتف (Shoulde).

٦ – الرأس (Head).

٧ – الأرجل (Shank).

٨ – حبل الظهر (Loin).

استخدامات قطع لحم العجل في المطبخ العالمي:

١ – الفخذ (الساق): وتستخدم مشويات، أسكالوب، ستيك.

٢ – الرقبة تستخدم لتهيئة البلانكيت (Blanquette)

٣ – الصدريقطع إلى قطع صغيرة وتطهى مع بعض

٤ – الأكتاف بالخضراوات.

ويستفاد أيضاً من لحم العجول ما يلي:

١ – اللسان.

٢ – الكلى.

٣ – حبل الظهر.

٤ – الكبد.

٥ – الأرجل.

٦ – الرأس.

ثالثاً: لحوم البقر Beef

ويقسم لحم البقر إلى القطع التالية:

١ – الرقبة (Neck).

٢ – الكتف (Shoulder).

٣ – الفخذ (Rump).

٤ – الخاصرة (Flank).

٥ – حبل الظهر (Loin).

٦ – الصدر (Breast).

٧ – الأرجل (Shank).

استخدامات لحم البقر في المطبخ العالمي:

أهم ما في لحم البقر هو حبل الظهر، وهو مشهور عالمياً كونه يعتبر من لحوم الدرجة الأولى حسب التصنيف العالمي، وتحضر من حبل الظهر عالمياً الأطباق التالية:

أ – كولاش هنجاري (قطع لحم صغيرة مع صلصة هنجارية حمراء).

ب – تونيدو (شرائح من اللحم تقدم مشوية ذات حجم كبير نسبياً).

جـ – فيليه مينون (Filet mignon) شرائح اللحم تقدم مشوية وهي ذات حجم متوسط.

د – ستيك بييف (Steak Beef) قطع كبيرة دائرية تقدم مشوية مع مرافقات من الخضراوات أكبر حجماً من الشورية.

هـ – شاتوبريان (Shateaubriand) قطع كبيرة من اللحم أكبر حجماً من قطع الستيك وتقدم مرافقات من الخضراوات.

كذلك يستفاد من باقي أجزاء البقر لأهميته في عمل الكثير من الأطباق الأخرى مثل: الهمبرجر، الكباب، وغيرها مثل: الكبد والكلى واللسان وغيرها.

رابعاً: لحوم الخنزير (Pork)

يعتبر لحم الخنزير أكثر صعوبة للهضم نظراً لاحتوائه على كميات كبيرة من الدهن، ويولد سعرات حرارية عالية.

ويعتبر لحم الخنزير من أكثر اللحوم تلوثاً ببكتيريا التسمم السالمونيللي، والديدان الطفيلية، وأن السبب يرجع إلى طبيعة معيشة الحيوان وطريقة ونوع غذائه الملوث، حيث يأكل فضلاته وفضلات الحيوانات الأخرى، ويأكل اللحوم وبقاياها، وهو يأكل حتى الجرذان والفئران التي تعتبر مصدراً مهماً للبكتيريا، وربما لهذا السبب تم تحريم لحوم الخنزير عند بعض الأديان السماوية.

أطباق عالمية مشهورة من اللحوم:

توجد أطباق رئيسة من اللحوم مشهورة عالمياً، ومن الضروري الإلمام بها من الناحية الفنية والإدارية، فالمدير الجيد لقسم الأطعمة والمشروبات أو مدير المطعم هو الذي لديه اطلاع كاف بشؤون المطبخ والطهي وأهم هذه الأطباق هي:

١ – انتركوت أو روست بيف: (Entercote)(Roast beef)

يقدم هذا الطبق بالعظم بعد تنظيفه، من العظم ويقدم معه مرافقات مختلفة مثل: البطاطا أو القرنبيط مع البندورة أو الجزر مع الفاصوليا الخضراء.

٢ – الكولاش الهنغاري: (Gouash)

عبارة عن لحم مقطع على شكل مكعبات مستخرجة من الفخذ مطهياً مع البصل والبابريكا (نوع من التوابل)، مضافاً إليه مادة دهنية مع صلصة ديمي كلاس (الحمراء).

٣ – تورنيدو: (Tournedo)

قطعـة متوسـطة الحجـم مـن اللحـم (حبـل الظهـر) تجهـز مـشوية أو مـشوحة، (Sauter) ويرافقها عادة نوع مـن الصلصات التاليـة (بيرنيـز، مترودوتيـل)، ويجمـل هـذا الطبـق بالمرافقـات التاليـة مـن الخـضراوات: بنـدورة سـونية مـع باذنجان وبـصل مقلـي أو فطر مع بندورة مشوية.

٤ – البلانكيت: (Blanquette)

هـي عبارة عـن شـرائح مـن اللحـم عـادة مـن لحـم العجـل يرافقهـا صلصة بيـضاء في الطهي بعض الخضراوات وتجمل بالبصل وقطع الفطر.

٥ – لحم الستيك: (Stak)

هـي عبـارة عـن قطـع مـن لحـم الفخـذ وتقـدم مـشوية مـع بـاقي المشويات الأخـرى وتجمل بالخضراوات.

٦ – الأسكالوب: (Esxalopes)

تختلف أنواعه حسب طرق إعداده، وهو عبارة عن شرائح لحم مقطوعة من الفخذ تقدم مشوية وبآنية متبلة بالدقيق مع أنواع الخضراوات المرافقة وحسب نوع الأسكالوب.

٧ – النوازيت: (Noisettes)

وهـي شـرائح مـن اللحـم مثـل: الاسـكالوب، ولكنهـا أصـغر حجمـاً وأكثـر سمكـاً وتستخرج عادة من حبل الظهر.

٨ – شاتوبريان: (Chateaubriand)

قطعـة يـصل وزنهـا علـى (٣٥٠ – ٣٧٠) غـم مـن لحـم حبـل الظهـر مخصـصة لشخصين، ويتم طبخهـا وإعدادها مـشوية، ويرافقهـا تـشكيلة مـن الخـضراوات الموسميـة مع إضافة صلصة متنوعة.

البطاطا

أهمية وطرق إعدادها:

البطاطا من الخضراوات المهمة والضرورية في المطبخ العصري، ويتفنن الطهاة في إعداد أصناف عديدة منها لأهميتها في تزيين وتلطيف شكل ومذاق الأطباق الرئيسة وأنواعها حسب طرق إعدادها كما يلي:

أولاً: البطاطا المقلية

الطريقة:

١ – تغسل البطاطا المقطعة جيداً بحجم عود ثقاب الكبريت أو على شكل رقائق وتصفى جيداً من الماء.

٢ – يسخن الزيت في مقلاة (مكائن فيها سلال مشبكة) لقلي البطاطا.

٣ – تصفى البطاطا وتجفف على قطعة قماش، ويعمل بهذه الطريقة عدة أنواع ومنها رقائق البطاطا المسماة (جبس البطاطا) (Potato Chips) وهي شرائح البطاطا المقلية بالدهن العميق.

ثانياً: البطاطا المحمرة (Baked Potatoes)

تتبع الخطوات التالية عند تحمير البطاطا:

أ – توضع في قدر على النار في ماء مع قليل من الملح حتى يغلي.

ب – تسلق البطاطا نصف سلق ثم تصفى من الماء.

جـ – توضع في صينية وتدهن دهناً خفيفاً بالزبدة، وتوضع في فرن بدرجة حرارة 200م.

ثالثاً: بطاطا السوتية (Sautees)

وتكون طريقة إعداد البطاطا بهذه الطريقة كالآتي:

تقطع البطاطا إلى حلقات بسمك ٢ملم، ويتم طهيها بوساطة مقلاة للقلي بالزيت، وتوضع في صينية، ويكمل نضجها في الفرن مع قليل من ماء الأساس والملح والفلفل.

رابعاً: إعداد البطاطا بطريقة تسمى (ديشاس)(Duchesse)

أ – تقشر البطاطا وتقطع إلى حلقات وتغسل وتسلق بالماء مع قليل من الملح.

ب – بعد سلقها يتم تصفيتها من الماء.

جـ – تطحن بعد تصفية الماء بوساطة الماكنة الخاصة.

د – يضاف إليها قليل من الملح، ويرش قليل من جوز الطيب و ٥٠غم من الزبدة مع إضافة صفار البيض حسب النسبة المطلوبة.

هـ – يتم قليها عند الطلب لتقدم إلى الضيوف.

خامساً: بطاطا مهروسة (Pomme Purees):

كيفية التحضير:

أ – تقشر البطاطا وتقطع إلى حلقات أو قطع رباعية وتغسل جيداً ثم تسلق بالماء مع قليل من الملح.

ب – تترك حتى تنضج وتصفى ثم تطحن بالماكنة الخاصة.

جـ – يضاف إليها ١٥٠غم من الزبد لكل كيلو من البطاطا وقليل من الحليب الحار.

د — يضاف إليها قليل من الملح والفلفل ويرش قليل من جوز الطيب، وتوضع على نار خفيفة وتحرك بملعقة خشبية لبعض دقائق، ثم يحافظ على حرارتها بوضعها في جهاز (البان ماري) لحين طلبها.

العاملون في المطعم

أولاً: المهارات المطلوبة في خدمة المطاعم:

يطلب من العاملين في المطاعم إتقان المهارات الأساسية التي تتطلبها تقديم الخدمة الجيدة بحدود الوظيفة والدور الذي يؤديه العاملون حسب التسلسل العملي والتدرج المهني في عمل المطاعم. إن تجاهل إدارة المطعم للمهارات الأساسية التي يتمتع بها العاملون عند اختيارهم أو أثناء التدريب العملي يؤدي إلى انخفاض مستوى الخدمة، وبالنتيجة ينعكس ذلك على ضيوف المطعم وانخفاض الإيراد اليومي.

إن أهم المهارات الأساسية التي يجب توافرها في العاملين بالمطعم تتوضح في الإجراءات المتبعة التالية:

أ — استقبال الضيوف.

ب — استلام الطلبات.

جـ — القواعد الواجب اتباعها عند الخدمة.

د — تقديم قائمة الحساب للضيف وتوديعه.

أ – استقبال الضيف:

تقع مسؤولية استقبال الضيوف على مدير الصالة (Head Waiter) أو المضيف (Hostess)، وعادة تكون من العناصر النسوية لما للعنصر النسوي من أهمية في إضفاء السعادة والراحة عند استقبال الضيوف. وعملية الاستقبال ليست مجرد عملية استقبال عادي، وإنما يخضع لقواعد وأسس يجب مراعاتها وإتقانها من قبل القائم على الاستقبال سواء كان مسؤول الصالة أم نائبه أم المضيف، لأن إتقان إجراءات الاستقبال في المطعم لها تأثير مباشر على سلسلة الحلقات الخدمية داخل المطعم، وأن أول اتصال بين الضيوف والعاملين في المطعم هو لحظة الاستقبال ودرجة تأديتها بصورة سليمة، حيث تدخل الاطمئنان والثقة في نفوس الضيوف، وكخلاصة للواجبات والمهمات التي يجب أن يتبعها مدير الصالة (Head Waiter) أو المضيف عند استقبال الضيوف هي:

١ – أن يكون المسؤول عن الضيافة ذا ابتسامة رقيقة طبيعية.

٢ – يتوسم في المضيف أن يكون لبقاً وهادئاً وذا نبرات واضحة ورقيقة ولا يجوز المخاطبة بصوت عالٍ.

٣ – عدم التقرب كثيراً إلى الضيوف عند استقبالهم لأن قسماً من الضيوف ينزعج من ذلك أو قد يسبب إرباكاً للزوج والزوجة وغيرهم.

٤ – عدم ترك الضيف يبادر بالتحية أو الابتسامة بل يجب أن يكون المضيف هو المبادر دائماً.

٥ – إجادة المضيف لإحدى اللغات الأجنبية ضرورية وخاصة اللغات العالمية منها؛ الإنجليزية والفرنسية، للتكيف مع الجنسيات المتعددة من الضيوف، لأن التحدث إلى الضيف بلغته الأصلية تشعره بأهميته ويرتاح إلى ذلك نفسياً.

٦ – يجب أن يتحلى المضيف بالصبر ومعالجة جميع المواقف الصعبة والأمزجة المختلفة لأن واجبه يتطلب ذلك.

٧ – هندام وملابس المضيف لها أهميتها في جعل الضيف أكثر احتراماً لإدراة المطعم والعاملين فيه، فعندما يكون الهندام واللباس أنيقاً ومرتباً وزاهياً يشعر كلا الطرفين بالراحة، فالمضيف يشعر أنه مهم وله شخصية أمام الضيف، وكذلك الضيف يشعر بأهمية المضيف، وبالنتيجة يكون الاحترام المتبادل.

٨ – يجب عدم التمييز بين الضيوف، وأن احترام الجميع واجب عند الاستقبال، وذلك يؤدي إلى كسب المزيد من الضيوف.

٩ – على المضيف عدم استخدام العطور ذات الرائحة القوية المركزة، بل يجب استخدام الأنواع المستحبة وغير المركزة.

١٠ – عند الاستقبال يجب أن يبادر المضيف إلى معرفة رغبات الضيوف بالجلوس إلى المكان المفضل، خاصة الضيوف الذين يرتادون المطعم

لأول مرة، أما الآخرون الذين يرتادون باستمرار أو ما يسمى (ضيوفاً دائمين) فمن واجبات المسؤول عن الاستقبال معرفة وحفظ رغباتهم في اختيار الطاولة والمكان المفضل لهم.

١١ – الاستفسار عن أسباب الانقطاع وعن الصحة والعائلة ضروري من قبل المضيف وباختصار، لأن ذلك يشعر الضيف بالاهتمام المتواصل من إدارة المطعم والمضيف بالذات به، وخاصة في حالات الانقطاع المفاجيء للضيف عن التردد على المطعم أو بعد غياب طويل وهكذا.

١٢ – تسمية الضيف باسمه تريحه وتسعده، وتخلق جواً من التآلف بين المضيف والضيف والتفاخر أمام عائلته وضيوفه.

ب – استلام الطلبات:

بعد أن يرافق مسؤول الضيافة الضيف إلى طاولته المفضلة وإجلاسه بشكل مناسب وحسب رغبته مراعياً في ذلك إجلاس الطفل أولاً ثم المرأة، وإعطاء الأسبقية لإجلاس الضيف المرافق لصاحب الدعوة، تبدأ المرحلة الثانية، وهي مرحلة استلام الطلبات من الضيوف، ويفترض في العاملين الذين يقومون بأخذ طلبات الضيوف الإلمام الكافي بقوائم الطعام اليومية (Menu) وهذه من واجبات مسؤول الصالة الذي يتوجب عليه شرح مكونات قائمة الطعام إلى العاملين معه صباح كل يوم من خلال التنسيق مع قسم المطبخ.

إن الإلمام بأصناف الطعام يساعد على زيادة المبيعات من خلال التفنن في العرض وترغيب الضيف بتناول أصناف مختلفة من الطعام، إضافة إلى تلافي الإحراج الذي قد يتعرض إليه عندما يسأل عن طبق معين أو طعام معروف من قبل الضيف، وعندما يجلس الضيف إلى الطاولة المخصصة له، يقترب موظف الخدمة منه بابتسامة يؤدي التحية مرة أخرى ويساعد الضيوف في فرش مناديل الخدمة الخاصة بهم، ثم يقدم قائمة الطعام الخاصة بالمطعم بعد التأكد من أن القائمة نظيفة خالية من الأتربة أو البقع أو البصمات من خلال الاستعمال اليومي، وتقدم للنساء والضيوف أولاً ثم لصاحب الدعوة.

ويترك الضيف ومدعويه فترة لقراءة قائمة الطعام مع مراقبته من بعيد لإتاحة الفرصة لهم لتقرير اختيارهم بحرية تامة بلا مضايقة لحين التأكد من أن الضيوف قد تركوا قائمة الطعام جانباً ويدأوا حديثاً جانبياً أو بدأوا بطلب من يساعدهم في أخذ الطلبات، حيث يجب أن يتحرك موظف الخدمة سريعاً إليهم ومساعدتهم في أخذ طلباتهم، وعند ذلك يبدأ موظف الخدمة بتوضيح مكونات قائمة الطعام المدرجة في القائمة. ويجب استغلال الوقت ما بين تسليم قوائم الطعام إلى الضيوف وأخذ طلباتهم بتجهيز المائدة بالزبدة والخبز والماء، وعند خدمة اللحوم أو طلب اللحوم من قبل الضيف، يجب الاستفسار منه عن درجة طبخ اللحوم، فمنهم من يرغب بدرجة طبخ بسيطة، والآخر نصف نضج والآخرون نضج كامل ولكل شخص رغبته.

ويجب على مستلم الطلبات أن يحمل معه ما يلي:

١ – دفتراً خاصاً صغيراً وقلماً لتدوين طلبات الضيوف.

٢ – ولاعة سجائر قد تستخدم لمساعدة المدخنين من الضيوف.

٣ – مفتاح القناني.

ويفترض بموظف الخدمة الإلمام الكافي أيضاً بأوقات تحضير الأطباق المدرجة في قائمة الطعام ليطمئن الضيف عند تأخير الطبق، وموظف الخدمة الجيد هو الذي يتمتع بذاكرة قوية لمعرفة الضيوف والأطباق المحببة إليهم، ويفضل الاستعانة بتسجيل رقم المائدة وطلبات كل ضيف دون أن يسألهم مرة أخرى عن طلبهم، وإنما يخدم الطبق حسب طلب كل ضيف.

كذلك على العاملين في صنف الخدمة الانتباه والمبادرة إلى مساعدة الضيف عند الشعور بأنه يبحث عن المساعدة، كأن يكون الاستفسار عن طعامه أو مشروبه أو لوجود حاجة إلى إضافة زبدة أو خبز إضافي، ولربما طلب صحناً آخر وغيرها، ويجب ذكر رقم الطاولة والتاريخ وعدد الضيوف الذين يحتلون كل مائدة، لأن ذلك يساعد على تنظيم الإحصائيات المطلوبة من قبل إدارة المطعم.

وهناك جوانب مهمة يجب أن تُعطى أهمية لأنها تشكل جزءاً من قواعد الخدمة منها:

١ — إذا كان من بين الضيوف على طاولة سيدة ورجل فتخدم السيدة أولاً.

٢ — إذا احتوت المائدة على أربعة أشخاص (سيدتان مع زوجيهما) تخدم السيدة التي على يمين الشخص صاحب الدعوة ثم السيدة التي على يساره ثم الرجل الذي أمامه ثم صاحب الدعوة نفسه.

٣ — أما إذا كانت الطاولة تخدم ستة أشخاص (٣ سيدات + ٣ رجال) فإن صاحب الدعوة وزوجته يجلسان متقابلين فتخدم النساء أولاً ثم الرجلين وأخيراً صاحب الدعوة .

جـ — القواعد الواجب اتباعها عند الخدمة :

١ — يقدم الطعام الساخن في أطباق ساخنة ليحافظ على حرارته مما يجعل الطعام الساخن شهياً ومقبولاً من قبل ضيوف المطعم وخاصة اللحوم بأنواعها.

٢ — يجب أن يقدم الطعام البارد في أطباق باردة وفي صحون مناسبة.

٣ — تنظيف جميع الأطباق والسكاكين والشوكات قبل استخدامها وتقديمها أمام الضيوف.

٤ — تكون خدمة الخبز والصمون عادة باستخدام ملقط خاص لخدمة الخبز ولا يجوز استخدام اليد.

توضع مستلزمات الخدمة من سكاكين وشوكات على طبق فوقه منديل عند إجراء عملية الخدمة.

٦ — تجنب وضع الأطباق التي ترك فيها الضيوف بقية الطعام على طاولة الخدمة الجانبية في المطعم.

٧ — فن الخدمة يلزم خدمة السيدات والأطفال قبل غيرهم.

٨ — تجنب كثرة الكلام مع الضيف وتلافي الدخول في مناقشات لا مبرر لها.

٩ – أصول الخدمة تمنع رفع الصحون من أي ضيف طالما الآخرون لم ينتهوا بعد من إكمال طعامهم.

١٠ – إن فن الخدمة تلزم المضيف القيام بخدمة الضيف من الجهة اليمنى.

١١ – يوضع الخبز دائماً على يسار الضيف في صحن صغير.

١٢ – وضع صحن السلطة أسفل صحن الخبز وعلى يسار الضيف.

١٣ – عند تناول الضيف الأسماك والأصداف البحرية وكذلك بعض الفواكه (مثل التمور) تستخدم آنية غسل الأصابع وتوضع من الجهة اليسرى فوق صحن الخبز بقليل.

١٤ – عدم استخدام أو وضع الخردل أو الزيت والكتشب (Ketchup) ما لم يطلبها الضيف، وبناءً على رغبته توضع على المائدة ويكتفى بوضع المملحة والمبهرة.

١٥ – من المهارات الفنية المطلوبة من قبل موظفي الخدمة تجنب النقاش فيما بينهم وبصوت عالٍ في صالة الطعام.

١٦ – يتميز موظفو الخدمة بالهدوء والانتباه والإلمام بالقواعد الخاصة بالخدمة والآداب العامة.

١٧ – أن يكون موظف الخدمة منتبهاً إلى الضيوف ليلبي طلبهم في الوقت المناسب.

١٨ – الابتعاد عن العادات الخاطئة صحياً مثل: رفع الأقداح بوضع أصابع اليد لحملها من الداخل، بل يجب حملها من قاعدتها، ورفع الملاعق والسكاكين والشوكات من مقبضها من غير ملامسة الجهات التي تلامس فم الضيف.

د – تقديم قائمة حساب الضيف:

المقصود بها: قائمة الحساب الختامية الواجب دفعها عند نهاية خدمة الضيف، وعند انتهائه من تناول القهوة أو الشاي في نهاية كل وجبة.

يجب أن يكون موظفو الخدمة حريصين على عدم تقديم قائمة الحساب قبل طلبها من قبل الضيف إلا في بعض الحالات مثل: مطاعم الخدمة السريعة أو الكافتيريا التي تقدم وجبات خفيفة، وهناك ملاحظات عديدة يجب مراعاتها عند تقديم قائمة الحساب إلى الضيف وهي:

١ – التأكد من أن جميع المواد في القائمة والمدرج حسابها قد طلبت فعلاً من قبل الضيف.

٢ – تدقيق القائمة من حيث الأرقام وتسعيرة المواد قبل تقديمها.

٣ – أن يكون مسؤول الصالة منتبهاً إلى المواد التي طلبها الضيف ومعرفة تفاصيلها لتلافي أي خطأ قد يحصل بلباقة ودقة دون ترك انطباع سيء لدى الضيف وهو يغادر المطعم.

وعند تقديم قائمة الحساب بكل هدوء من قبل موظف الخدمة يجب أن يطمئن أن الأمور كانت مرضية ومقبولة من قبل الضيوف، وأنهم يشعرون بالسعادة والرضى للخدمات التي قدمت لهم.

وقبل أن يترك الضيف الطاولة يجب زيارته من قبل رئيس الخدمة للتأكد من أن الأمور تسير بشكل مرضي، وأن خدمات الموظفين والمطعم كانت مرضية، وذلك بهدوء وبابتسامة رقيقة، لأن هذه الخاتمة هي التي تضمن عودة الضيوف إلى المطعم.

ثانياً: الحجوزات

إن العاملين في قسم الحجوزات أو الموظف المسؤول عن استلام وتنظيم الحجوزات تتاوفر فيه مواصفات عديدة تؤهله للقيام بواجباته بشكل سليم، ومن هذه المواصفات:

١ – أن يكون من الموظفين القدامى في المطعم، وله معرفة تامة بأساليب العمل فيه.

٢ – يجيد أكثر من لغة عالمية إضافة إلى اللغة المحلية.

٣ – أن يكون رجل علاقات يتقن اختيار الجمل والكلمات المناسبة عند التحدث المباشر أو في الهاتف.

٤ – أن تكون له خلفية مهنية في مجال الأطعمة والمشروبات.

٥ – يتمتع بصفات وقابليات بيعية يتمكن من خلالها كسب المزيد من الضيوف.

٦ – أن يتمتع بشخصية قوية مؤثرة ولديه القدرة على التأثير على الآخرين.

ومن خلال الصفات الواردة يتمكن موظف الحجز في المطعم من زيادة مبيعات المطعم.

أما أنواع الحجوزات التي تتم في المطعم فهي :

١. الحجز المباشر:

وهذا النوع من الحجز يتم بصورة مباشرة، أي تحقيق اتصال مباشر بين المشرفين على الحجوزات في المطاعم والضيوف، وهذا النوع من الحجوزات يحتاج إلى مهارة كبيرة لموظف الحجز لكسب المزيد من فرص البيع، وهنا يبرز قوة وتأثير الموظفين في الحجز من خلال المعلومات والخبرة التي يمتلكونها في إقناع الضيف بتنظيم الحجز في المطعم، وكسب فرصة بيعية قد تكون ثمينة ومهمة لزيادة أرباح المطعم.

٢. الحجز بوساطة الهاتف :

إن الحجز بوساطة الهاتف لا يقلل من أهميته بل يحتاج إلى فطنة وذكاء مميز لتحقيق الحجز أو الدعوة المطلوب تنظيمها في المطعم، والمطلوب من موظف الحجز أن يكون لبقا في هذه الحالة ومتهيئاً لتلافي الإحراج الذي قد يحصل أثناء المحادثة مما يضيع الفرصة على المطعم الذي يعمل فيه.

وقد تكون الحجوزات عن طريق الهاتف وهمية أحيانا تعمل من قبل المنافسين في السوق، لذلك يجب الانتباه والتأكد من هوية الشخص الذي يقوم بالحجز.

٣. الحجز بوساطة التلكس أو البرقيات:

وهذا النوع من الحجوزات قليلا ما يحدث لأن استخدام التلكس عادة يكون للمسافات البعيدة، وكذلك في حجوزات الفنادق، ويستخدم في أوروبا أكثر من المنطقة العربية والعراق.

ثالثا:تدريب العاملين

ماهية التدريب:

يعرف التدريب بأنه عملية تهدف إلى تنمية القوى البشرية وإكسابها مهارة جيدة وموهبة وكفاءة تؤدي جميعها إلى زيادة وتحسين الأداء، ويعتبر التدريب من أركان الإدارة الحديثة ولا يحدد بزمن، يبدأ منذ استلام الفرد لعمله في المطاعم وحتى يتوقف عن العمل.

وتقوم الفنادق والمطاعم برسم سياسات وبرامج للتدريب تتلاءم مع ظروفها المحيطة بالعمل، خصوصاً مع أولئك الذين يعملون في مجال المطاعم والفنادق لعدم وضوح الصورة وقلة الوعي والتقبل النفسي لهذه المهنة، إضافة إلى عدم اهتمام الفرد المتدرب بالعملية من أساساها، وعدم الرغبة في ممارسة هذا النوع من العمل.

ويعد التطور الذي عم ميادين الحياة تحقق تطور ملحوظ في تنمية المهارات لقطاع المطاعم والفنادق، فأصبح التدريب مهما بل ضروري لجميع الأفراد وبكافة مستوياتهم، وليس مجرد جمع بيانات أو معلومات حديثة عن هذه المهنة، وإنما المشاركة الفعلية والممارسة العملية ضمن برنامج يؤدي إلى نفس الهدف المطلوب تنفيذه.

ومن هنا فإن العملية التدريبية تلقي المسؤوليات على عاتق الأفراد لاكتشاف مواهبهم وقدراتهم خدمة لرفع مستوى الأداء واكتشاف لجميع الجوانب المهملة والناقصة بغية تداركها، ويكون ذلك ضمن الخطوات التالية:

أ — تحديد الاحتياجات الفردية والمادية.

ب — تخطيط العملية التدريبية ضمن السياسات المناسبة لها.

جـ — إشراك الجميع بالعملية التدريبية.

د - تطبيق العملية بأرقى المستويات والخطط التدريبية المتاحة، ونلاحظ أن هذه العملية ليست بسيطة لاحتوائها على برامج ذات أغراض شتى طبقا لطبيعة عمل كل قطاع وإمكاناتها المادية والبشرية، إضافة إلى تحمل المطاعم نفقات ومستلزمات العملية التدريبية وتحملها الخسائر الناجمة عن ذلك في حالة عدم الاستفادة الكاملة من التدريب ومحتوى العائد الصحيح لتنفيذها، لذلك فإن نجاح التدريب يكون مرهونا بالبرنامج وكيفية التخطيط له وتنفيذه حسب السياسات الموضوعة ومدى إستجابة الأفراد للعملية وتقبلها.

مبادىء التدريب:

يستند التدريب إلى مبادىء قوية ومتينة ليكون كمالا وناجحا بحيث يحقق من خلاله الهدف الذي يضمن رفع المستوى العلمي في القطاعات المختلفة ومنها قطاع المطاعم والفنادق.

وتحدد هذه المبادىء كما يلي:

١ - **الهدف:** إن جميع المتدربين في قاعة المحاضرات النظرية لم يعد كافياً ما لم تكن هناك ممارسة عملية لإكسابهم المهارة والخبرة ضمن برنامج تدريبي متكامل، والتحري عن سبب تدني الكفاءات للمتدربين مع اشراك كل ما هو حديث في هذا المجال، الأمر الذي يسهل تحقيق الهدف وإعداد البرامج التدريبية بالطرق الصحيحة.

٢ - **الواقعية:** إن معالجة الحالة الفعلية من الخبرات والمهارات في عمل المطاعم والفنادق لتقديم أفضل الخدمات أمر مرهون بدراسة الواقع دراسة صحيحة، وعدم الاعتماد على الحاجة التخمينية التي تعود بنتائج سلبية كالإنفاق والهدر دون مبرر.

٣ - **الشمول:** أن تكون العملية التدريبية شاملة لجميع العاملين وبكافة مستوياتهم، حيث إن الاستثناء يولد نقاط ضعف في تقديم الخدمات لعدم تكافؤ المهارات.

٤ - **التدرج:** ضرورة رسم الخطة التدريبية ضمن برنامج تدريبي معقول ابتداء من الأعمال البسيطة لكي يسهل على الجميع أداؤها وتقبلها، ومن ثم عدم التهاون فيها، وبالاستمرارية تأتي الأعمال المتوسطة فالصعبة فالأصعب وليس العكس الذي يولد الشعور بالملل والإرباك.

أهداف تدريب العاملين في المطاعم

١ - تسهيل الأعمال:

إن دخول التقنية الحديثة في مجال الأعمال والحاجة الماسة إلى تقديم أفضل الخدمات للضيوف خصوصا في عالم المطاعم اليوم إضافة إلى تقييم الأعمال وتعدد الاختصاصات كلها تظهر الحاجة إلى تدريب طويل لتصبح جميع الأعمال المناطة سهلة، وإمكانية التغلب على الصعوبات واضحة وبسيطة.

٢ - توجيه العاملين:

يهدف التدريب بصورة عامة والتدريب في مجال المطاعم والفنادق خصوصا إلى توجيه العاملين بصورة صحيحة ودقيقة بما يتناسب مع سلوكهم وتقبلهم لأعمال واختصاص هذا القطاع، لكي يؤدي إلى الشعور بتقديم الخدمة أن يكون مقبولا ومهما، وهذا يساهم في تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين المتدربين.

٣ - رفع مستوى المهارة والخبرة:

يهدف التدريب إلى رفع مستوى مهارة وإمكانية العاملين المتدربين سواء كان هؤلاء من العاملين الجدد أم القدماء، مما يجعل وجودهم التدريبي في مراكز التدريب العملية متناسبا مع أجواء العمل في المرافق التي يعملون فيها بعد اجتيازهم فترة التدريب.

٤ - معرفة الطرق الجيدة والمناسبة في أداء العمل:

قد تختلف الأساليب والطرق المتبعة لأداء العمل لدى الأفراد، فيفضل بعضهم طريقة معينة، بينما يختلف بعضهم الآخر في أداء تلك الطريقة، ويعزز البرنامج التدريبي المدروس دراسة جيدة إلى اتباع نمط للأداء يناسب عمل المطاعم والمرافق الخدمية الأخرى، ويضمن تقديم أفضل الطرق للخدمة.

٥ - مواجهة الصعوبات:

يساعد التدريب الأفراد العاملين على أداء الأعمال الصعبة، حيث يعدون لها ضمن العملية التدريبية وإمكاناتها، إذ يزودون بالخبرة والمهارة اللازمتين لأداء هذه الأعمال بسهولة مواجهتها بروح عالية ومتيقنين من الأداء الفعلي.

٦ - تنمية العلاقات الإنسانية لدى العاملين:

إن تحديد العملية التدريبية يهدف إلى ضمان إفهام الفرد بطبيعة عمله وواجباته والمسؤوليات الملقاة على عاتقه تجاه الإدارة وزملائه، وبالتالي يكون توضيح سياسة العمل هو من صلب العملية التدريبية، بحيث يعي الفرد ما له وما عليه، كذلك عندما يتم إشراك المتدربين مع بعضهم، فإن ذلك يساعدهم على خلق حالة التوازن العملي في إطار العلاقات الإنسانية الطيبة.

تخطيط التدريب في المطاعم:

يعتبر التخطيط للعملية التدريبية من الأعمال المهمة الصعبة، بحيث توضع الخطط الخالية من الصعوبات، والتي تسهل نجاح المفكرة إنجاز الهدف لرفع مهارة المتدرب بأفضل صورة، ويتلاءم ذلك مع خط الشركات الفندقية التي تهتم بإدارة المطاعم لخلق حالة من التوازن التخطيطي بين النظرة الفردية والعامة واستبعاد حالات الشذوذ في التطبيق، وهناك احتياجات عديدة لضمان العمل التخطيطي في التدريب بغية إنجاحه، وهي على الوجه الآتي:

١ - إعداد وتهيئة كافة المناهج والبرامج التدريبية.

٢- تهيئة كافة الوسائل الخاصة بالتدريب من جميع المستلزمات المختلفة بحسب نوع التدريب والاختصاص.

٣- تحديد الغرض وسبل الإنجاز الفعلي من العملية التدريبية.

٤- إيجاد وتنظيم وإعداد أماكن التدريب وتجهيزها بالكامل قبل موعد الدورة التدريبية.

٥- تهيئة المدربين المؤهلين ذوي الخبرة سواء كانوا من داخل القطاع الذي تنوي إدارة المطعم أو الفندق عملهم أم من خارج القطاع.

٦- تنظيم وإعداد خطة التدريب ضمن العامل الزمني الذي يتزامن والخطة العامة.

وبهذا نلاحظ أن جميع الإجراءات التي تتخذها إدارات المطاعم والفنادق في سياق العملية التدريبية تتطلب تشخيص نقاط الضعف وتحديد كفاءة الأفراد ضمن رسم الأهداف التي نوهنا عنا، وبالتالي تكون التقارير المرفوعة من المشرفين على التدريب لها الأثر الكبير في تلافي الأخطاء، كما أن تحديد المستويات الوظيفية والتخصصية لدى الإدارات له أثر مهم في نجاح الخطة التدريبية بالكامل.

أسباب لجوء إدارة المطعم إلى تدريب العاملين:

يجب أن لا تكتفي المطاعم الحديثة بالخبرة المكتسبة للأفراد الذين يعملون فيها، وإنما يتعدى طموحهم إلى أكثر من ذلك كنتيجة واقعية للتطور المستمر في هذا القطاع وتأتي أهمية التدريب في هذا المجال بحيث يتم تزويد العاملين بالخبرات الجيدة لتقديم أفضل الخدمات خلال العمل واستقبال الضيوف، إضافة إلى ذلك فإن المطاعم تحتاج إلى تدريب العاملين فيها لعدة أسباب نذكر منها:

١- عند توسيع المطعم والمرافق التابعة له واستخدام أجهزة ومعدات جديدة.

٢- عند تعيين أو نقل عاملين جدد إلى أقسام مختلفة وحسب الحاجة.

٣- لتقليل المشاكل الناجمة عن العمل وتعدد الاختصاصات.

٤- لاتباع الأساليب الحديثة والمستجدات في طرق الخدمة والضيافة الحديثة.

٥- عند افتتاح مرافق أو مطاعم أخرى تعود لنفس الشركة في مناطق أخرى.

ونكون بذلك قد أوجدنا جزءاً من الأسباب المهمة لقيام التدريب بحيث نكسب من خلال ذلك ما يلي:

١- تأهيل العاملين مهنيا ونفسياً.

٢- إمداد العاملين بالمهارات الحديثة.

٣- مسايرة التطورات الفنية في عالم المطاعم والفنادق.

٤- توافر الخبرات والمعلومات التي قد لا توفرها المؤسسات التعليمة.

تصميم برامج التدريب :

التدريب هو عملية مستمرة طول فترة العمل، ويتعلق ذلك بالفرد العامل وطبيعة اختصاصه وأهميته، وتوضع البرامج التدريبية لتحقيق ما يلي:

١- السيطرة على كافة الأعمال الفنية والإدارية في المطاعم والفنادق.

٢- خلق الموازنة والتوافق في المصالح العامة للإدارة والعاملين.

٣- وضع الحلول المناسبة والسريعة المستندة إلى التحليل العلمي عند حدوث المشاكل خلال العمل.

ويستفيد العاملون من خلال ذلك من فرص العمل المتاحة لهم بعد اجتيازهم المهمة التدريبية بنجاح مما يبعدهم عن الإجحاف بحقهم كونهم آلة مسيرة تستجيب للعمل، وخصوصاً عندما يتم وضع العامل الصحيح في مكانه الملائم لكي لا يتم إهدار الطاقات، وتأتي أهمية التغيير بخلق حالة تبعد الملل وتقلل من المشاكل الناجمة عن الإستمرار بنفس المكان المخصص للعمل، وكي تحل مثل هذه الحالات لا بد من دراسة حالات التحضير والإبداع في مجال الاختصاص والانتقال إلى المستويات الأعلى بدلا من تغيير الاختصاص. وبهذا يكون انتقال العاملين في المطاعم وتدريبهم على كافة الأقسام أمرا بالغ الأهمية في تحسين مستوى النشاط لدى الأفراد.

ولضمان تصميم البرامج التدريبية ونجاح ذلك فإن الإدارات المختصة لا بد أن تراعي ما يلي:

١- ميزانية التدريب ودراسة الكلفة وتناسبها مع المخطط.

٢- تحقيق كافة العوامل المساعدة في نجاح العمل بعد التدريب بما يضمن إعداداً جيداً ومؤهلاً.

٣- وضع خطة لتطبيق البرنامج التدريبي بشكل يتناسب وعمل بقية الأقسام تخلق حالة التوازن والتنسيق التي تجعل العمل مستمرا دون انقطاع.

وسائل التدريب في المطاعم :

تعتمد المؤسسات الفندقية وإدارة المطاعم على اتباع الأساليب التقليدية في إنجاز برامجها التدريبية، وهذه الوسائل تأتي ضمن الإمكانات المتاحة لديها نظراً لأهميتها فقد حددت بما يلي:

١- التدريب في موقع العمل :

هي إحدى الوسائل المهمة المتبعة في التدريب، ويتم ذلك بوساطة مدربين من ذوي الخبرة والممارسة العالية في الاختصاص يقومون بدورهم في إنجاز البرنامج التدريبي في موقع العمل وخلال العمل، بحيث لا يؤثر على انسيابية الخدمات وحسب عدد المتدربين، وتعتبر هذه الطريقة ناجحة جداً نتيجة لإحساس المتدرب بأهميته بالعمل وبإشراف المسؤولين عنه. كما أن الشركات الكبيرة في الفنادق والمطاعم التي تمتلك سلاسل عديدة تقوم بفتح مراكز تدريب أو مدارس متخصصة في موقع الفندق أو المطعم للقيام بهذه المهمة التدريبية.

٢- التنقل في الوظائف :

هي عملية انتقال العاملين بين فترة وأخرى إلى الأقسام ذات الاختصاص المماثل لطبيعة عملهم بغية التدريب والاطلاع على الأعمال لكسب الخبرة والمعرفة.

٣- الندوات ولعب الأدوار :

هي قيام الأفراد المتدربين فيما بينهم بتمثيل الدور المراد قيام العمل بموجبه ليقوم الباقون بتدوين الملاحظات عليه ومشاهدتهم وإعادة تمثيله لحين إتقانه.

٤- الدورات التدريبية :

هي عبارة عن محاضرات ودروس نظرية وعملية وزيارات ميدانية تتضمن تزويد المتدربين بالمعلومات والنظريات الخاصة بموضوعات تخصصاتهم، ومن ثم مناقشة ما يدور في أحداثها وتطبيقها عمليا لكي يكتسبوا معلومات جديدة تتفق وطبيعة عملهم مستقبلاً، كما أن المناقشة بين المشتركين في هذه الدورات يمكّن الأغلبية من الاستفادة منها وتبادل المعلومات خلال فترة الدورة.

وقد دلت البحوث والدراسات التي أجريت في هذا المجال على أهمية التدريب في موقع العمل، وممارسة النشاطات الفعلية ضمن الاختصاص، وضرورة وضع نظام التدرج الوظيفي للعمل في المطاعم والفنادق، كما تأكد أهمية رفد المرافق المطعمية والفندقية بالعاملين بأبناء البلد، وإمكانية استبدالهم محل الأجانب العاملين له أثر اقتصادي كبير لرفد هذا القطاع.

تنظيم تطبيق البرامج التدريبية :

الغاية من تحسين الكفاءة المهنية هو تقديم الخدمات في أحسن الظروف المكنة، وهي الخدمات ذات الطبيعة الفنية التي أساسها العامل البشري الذي له مساس مباشر بالضيوف، حيث يجب أن تقدم بطريقة مهذبة ولطيفة بدون جمود، كما أن نجاح العمل في قطاع المطاعم والفنادق يعتمد على الكفاءة المهنية للعامل البشري، وعموما فإن التطوير يعتمد على زيادة المستوى التعليمي والتدريبي للعاملين بهذا القطاع.

وإذا وضعنا الهياكل التنظيمة التي ترفدنا بطبيعة العمل في المطاعم والفنادق نحدد الخطوات الرئيسة لإقامة مختلف الاختصاصات وبدرجة متساوية للنمو الدائم في كل مجال أو اختصاص مع تطوير المراكز الأكثر أهمية.

إن المستويات الصحيحة للتدريب في المطاعم هي ثلاثة كما يلي :

١- المستوى الأساسي Basic Level

٢- المستوى المتوسط Medium Level

٣- المستوى القيادي High level

وتحدد من خلال هذه المستويات أنواع الوظائف ونوع الدراسة والتدريب الذي يتلقاه كل مستوى ضمن مؤهلاته العلمية والفنية، ويكون تمويل كلفة التدريب عن طريق الدولة والمشاريع الفندقية والمطعمية التي يمتلكها القطاع الخاص.

الحفلات

إن كلمة حفلة توحي بأنها عبارة عن تجمع راقص وترفيهي بين مجموعة من الأشخاص تجمعهم مناسبة معينة، وتطلق أحيانا على تجمع غنائي أو موسيقي أو عائلي، وقد تكون خالية من تقديم الأطعمة والمشروبات إلا القليل منها.

أما مهنة الضيافة فإن الحفلة تأخذ معنى آخر وأشمل، ألا وهو الوليمة أو المأدبة وتكون الكلمة الأخيرة هي الأصح، إذ ترتبط بتقديم الطعام والشراب والوسائل الترفيهية الأخرى التي توافق تلك المأدبة وحسب المناسبة والوقت وعدد المدعوين فيها ونوعها.

نتناول في هذا الفصل موضوع الحفلات في الحقل الفندقي والمطعمي وأنواعها، والعاملين فيها، ونوعية الأطعمة والمشروبات التي تقدم فيها، كذلك نتناول شرحا مفصلا عن طرق الإعداد والتحضير وطريقة عقد إتفاقية لإقامة الحفلات في الفندق أو المطعم، كما نبحث طرق وقواعد العرف الاجتماعي في الحفلات.

والفندق أو المطعم يعتبر الحفلات إحدى الدعائم الأساسية في الإعلان عن الفندق، كما تعتمد المطاعم والفنادق على الحفلات في كسب أكبر عدد ممكن من الضيوف من خلال نجاح هذه الحفلات ومحاولة وضعها في الجانب التسويقي المصمم في مبيعات الفندق والمطعم، لما لها من أثر بالغ الأهمية في كسب الأرباح المضمونة، ولهذا فإن المطاعم والفنادق تظهر إبداعاتها الفنية والتنظيمية وتزيين الأماكن التي تقام فيها الحفلات، مما يجعلها في أبهى صورة عند إقامة الحفلات. كذلك يكون للمطبخ دور مهم في دعم المأدبة أو الحفلة بحيث يقوم الطهاة بإظهار مواهبهم في إعداد وتزيين الأطعمة والاهتمام بها خلال فترة تقديمها. وعموما فإن الحفلة أو المأدبة تتعدى

كونها فعالية اجتماعية فحسب، بل أنها تعبر عن الذوق والفن الرفيع والقواعد الاجتماعية المهمة.

الفصل الثاني

إدارة تجهيز المطبخ

المطبخ
Kitchen

المطبخ: يعتبر المطبخ المحل الأساسي للقيام بتحويل المواد الغذائية الأولية إلى أطعمة متنوعة مستساغة وتتفق مع الذوق العام وشهية كل فرد، مع الاحتفاظ بالقيمة الغذائية التي تحتويها هذه المواد، بحيث تكون سهلة الهضم صحية ولذيذة المذاق.

وفي المطبخ الحديث مطلوب من العاملين فيه ابتداءً من رئيس الطهاة وحتى آخر السلم الوظيفي أن يلمّ من خلال المعرفة الواسعة في أصول المهنة ودراسة السوق بمعرفة طريقة عمل قوائم الطعام وشروط التغذية الصحية واحتساب أسعار التكلفة والاستخدام الأمثل للطاقة وجميع التطورات التي تحدث في مجال الاختصاص.

والأمور المهمة التي تُكسب المطعم ضيوفاً دائمين باستمرار هي الأطعمة الجيدة التي تقدم بطريقة مقبولة وجذابة وخدمة سريعة.

الشروط الواجب توافرها عند إنشاء المطابخ:

١– أن يكون المطبخ رحباً تتوافر فيه وسائل الإضاءة والتهوية والجودة.

٢– أن تكون أرضية المطبخ مغطاة بالإسمنت المسلح أو مبلطة بمادة خشنة تمنع الانزلاق خلال حركة العمل.

٣– أن تصنع رفوف المطبخ بثلاجات وغرفة تبريد لضمان حفظ وتخزين المواد الغذائية.

٤– أن لا تكون أقسام المطبخ متناثرة ومتشعبة حتى يسهل السيطرة عليه من الناحيتين الإدارية والفنية.

٥– من المفضل أن ينشأ المطبخ في نفس الطابق الذي ينشأ فيه المطعم، ويفضل أن يكون بينهما محل تنظيف الأدوات ضماناً لوصول الأطعمة ساخنة، وعزل روائح الطعام والأصوات الناجمة عن العمل .

❖أنواع صناعة خدمات الطعام.

❖معوقات صناعة خدمات الطعام والشراب.

❖أهداف صناعة خدمات الطعام والشراب.

❖العمالة وأثرها في صناعة خدمة الطعام والضيافة.

❖الأنماط والاتجاهات في صناعة خدمة الطعام والضيافة (العادات الغذائية).

الهيكل التنظيمي للمطبخ

١– أقسام المطبخ ووظائفها:

أ– قسم التحضيرات (Preparation Department)

وهو القسم المسؤول عن تحضيرات الخضراوات من تنظيف وتعقيم وتقطيع وتقشير حسب طلب الأقسام الأخرى، بالإضافة إلى مسؤوليته عن الثلاجات الرئيسة للمطبخ.

أهم المعدات:

– قشارة بطاطا آلية.

– قطاعة خضراوات آلية.

– نشافة خشب آلية.

– غسالة خضراوات آلية.

– مجلى ضرسة للقمح.

– طاولات خدمة ستيل.

٢– قسم الملحمة (Butchery)

وهو القسم المسؤول عن تحضيرات اللحوم من تقطيع وتحضير وتوضيب ومسؤول أيضاً عن طلب وإحضار الطلبية من فريزر اللحوم.

– مفرمة لحوم آلية.

– منشار قص لحوم مجمدة.

- طاولة خشبية رئيسة.
- صندوق حفظ وتعقيم السكين.
- مجلى خدمة.
- طاولات خدمة ستيل.
- فريزر تجميد اللحوم.

٣– قسم الحلويات (Postry)

هو القسم المسؤول عن تحضير وتجهيز الحلويات الباردة والساخنة بأنواعها، والخبز بأنواعه، والبوظة بأنواعها.

- خفاقة جاتوهات متعددة السرعات.
- عجانة سرعة منخفضة.
- فتاحة عجين آلية.
- فرن حلويات (كهربائي أو غاز).
- ثلاجة حفظ حلويات.
- فريزر حفظ عجائن.
- فريزر بوظة.
- خمارة عجين كهربائية.
- مجلى خدمة.
- طاولات خدمة ستيل ورخام.

٤– قسم البارد (السلطات) (Cold Production)

وهو القسم المسؤول عن تحضير وتجهيز السلطات والمقبلات الباردة بأنواعها والساندويشات ما عدا البيف برغر.

أهم المعدات:

- ثلاجات حفظ السلطات.
- شراحة لحوم آلية (Slicer).
- ثلاجة تحضيرات (Slod Bar).
- ماكنة طحن حمص.
- مجلى خدمة.
- طاولات ستيل.

٥- قسم الساخن **(Hot Production)**

وهو القسم المسؤول عن تحضير المأكولات الساخنة، والشوربات الساخنة، والساندويشات الساخنة، والمقبلات الساخنة، الشاي والقهوة بأنواعها، والعصائر الطازجة، وهو ينقسم إلى ثلاثة أقسام:

١- قسم البانتري:

وهو القسم المسؤول عن تحضير الشاي والقهوة والعصائر الطازجة والفطور الخفيف (كونتننتال) وتقديم الخبز والزبدة للوجبات:

وأهم المعدات:

- سخان ماء سعة مناسبة.
- عصارة برتقال آلية.
- ثلاجة لحفظ الزبدة.
- غاز عيون صغيرة.
- ميكروويف.
- خزانة ساخنة (Hot Capnotc).
- مجلى خدمة.
- طاولات خدمة ستيل.
- آلة كبتشينو.

٢- قسم خدمة حسب الطلب (Al'o Carte)

وهو القسم المسؤول عن تقديم المأكولات الساخنة والشوربات الساخنة والساندويشات الساخنة والمقبلات الساخنة لخدمة حسب الطلب:

أهم المعدات:

- شورية معدنية (Crill). – مقلى زيت عميقة (Deep Frier).
- سلمندر كهربائي أو غاز. – ثلاجة تحضيرات.
- ثلاجة حفظ مواد. – غاز عيون متعددة (Haney Duty).
- بان ماري (Pon Mory) . – مجلى خدمة وطاولات خدمة ستيل.

٣- قسم خدمة الحفلات (Banqueting Service)

هو القسم المسؤول عن تقديم كافة المأكولات الساخنة للحفلات.

أهم المعدات:

- طناجر طبخ قلاب.
- طناجر طبخ بخارية.
- فرن سعة مناسبة.
- جهاز سلعة بخاري.
- خزائن ساخنة (Hot Copnote).
- مجلى وطاولات خدمة ستيل.

٦- قسم تنظيف الأواني (Steward Department)

وهو القسم المسؤول عن تنظيف الأواني المختلفة من المطبخ والمطعم والتلميع وإزالة الدهون، وكذلك معرفة أصول التنظيف واستلام وتسليم الأدوات وفصل الأدوات الغير الصالحة للاستعمال.

أهم المعدات:

- مجلى ستيل كبير.
- جهاز لتنشيف الأواني.
- جهاز جلي الأواني.
- المواد الكيماوية التي تساعد على إزالة الدهون.

المهام الأساسية للعاملين في المطبخ: (Chef Decuising)

١- الشيف التنفيذي (Executive Chef)

المهام الأساسية

أ- تنظيم عمل الموظفين.

ب- الإشراف على عمليات التحضير وإنتاج الطعام.

ج- يقوم بعمل المنيو أو قائمة الطعام مع التعاون مع مدير الطعام والشراب.

د- يقوم بعمل المقابلات مع العاملين الجدد بالتعاون مع مدير الطعام والشراب.

هـ- يقوم بطلب المواد الغذائية والإشراف على الاستلام.

و- يقوم بعمل حسابات التكلفة وعمل الجرد بالتعاون مع إدراة الطعام والشراب.

ء- يقوم بطلب صيانة الأجهزة والمعدات ويقوم بطلب شراء المعدات والأجهزة اللازمة للمطبخ حسب المواصفات المطلوبة.

ز- يقوم بالإشراف على صلاحية المواد الغذائية.

ي- يقوم بمتابعة التطور المجالات الفنية، وخاصة في مجال إنتاج وخدمة الطعام والشراب.

ر- يقوم بالإشراف على الصحة العامة والسلامة العامة للمطبخ.

ط- يقوم بتحضير الأطباق التي تحتاج إلى مهارة فنية عالية والإشراف على تنسيق الأطباق.

ع- يقوم بالإشراف على تدريب الطلاب والمتدربين، وكذلك على تدريب الطهاة على أفضل الطرق للتحضير.

٢- مساعد الشيف: (Assistant Sous Chef)

مسؤولياته:

١- مساعدة رئيس الطهاة (الشيف التنفيذي) أثناء وجوده؛ والقدرة على القيام بعمله أثناء غيابه.

٢- توزيع العمل بين الأقسام وتنظيمه خاصة في حالة ضغط العمل.

٣- تمثيل المطبخ باختيار المواد التي يتم شراؤها وتخزينها.

٣- رئيس طهاة متقدم (Senior Chef De'party)

مسؤولياته:

١- القيام بتحضير كافة الأطباق المطلوبة منه في الوقت المناسب والمظهر المناسب.

٢- القيام بعمليتي فن الطبخ وحسن التذوق.

٣- توجيه العاملين إلى الواجبات المطلوبة منهم بالتنسيق مع رئيس المطبخ.

٤- تنظيم لائحة بالمواد الأولية المطلوبة في ضوء الواجبات المطلوبة قبل فترة زمنية كافية وتسليمها إلى مساعد الشيف.

الشيف التنفيذي:

وهو المسؤول عن توجيه العاملين في المطبخ حسب كل موظف وخبرته في هذا المجال وهم:

١- رئيس الطهاة (Chef De'party).

٢- طباخ (Demi Dhef Departy).

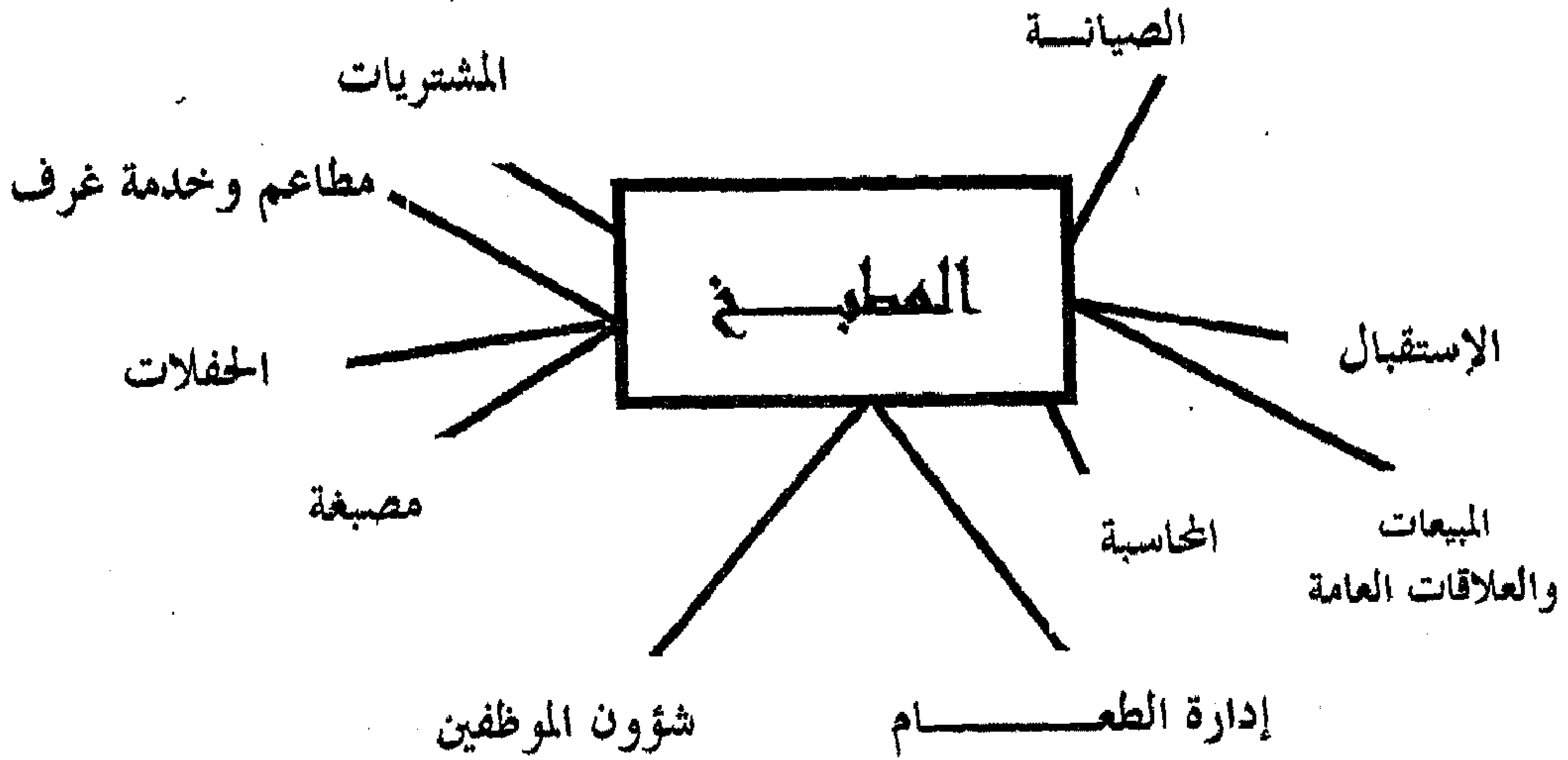
٣- طباخ أول (1st Cook).

٤- طباخ ثاني (2nd Cook).

٥- طباخ ثالث (3rd Cook).

٦- متدرب (Troinee).

العلاقة بين المطبخ والأقسام الفندقية الأخرى



العلاقة بين المطبخ والصيانة

يقوم قسم الصيانة بالأمور التالية:

١- صيانة دورية على المعدات والأجهزة في المطبخ.

٢- مراقبة وتفتيش دوري للأجهزة والمعدات.

٣- الاحتفاظ ببطاقات خاصة عن كل جهاز في المطبخ وهذا البطاقة تعالج بدورها تاريخ كل جهاز.

العلاقة بين المطبخ وقسم الاستقبال

(Front Office Half Board Full Board)

١- في حالة النزلاء الذين يأخذون FBHB

يقوم قسم الاستقبال بإعطاء المعلومات عن عدد النزلاء.

٢- يقوم قسم الاستقبال بإعطاء تقريري المغادرين والقادمين لكل يوم.

٣- في حالة وجود طلبات خاصة لأحد النزلاء (ريجيم، سكري، ضغط) يقوم قسم الاستقبال بالتنسيق مع المطبخ.

٤- في حالة وجود حجز لأشخاص أو مجموعات يقوم القسم بالإبلاغ عن العدد.

العلاقة بين المطبخ والمبيعات والعلاقات العامة (Marketing)

١- يتم التنسيق في حالة مناسبات خاصة/زبائن/موظفي حكومة أو شركات.

٢- يتم التنسيق في حالة دعوة أشخاص لزيارة الفندق إما للإقامة أو للاطلاع.

٣- عملية تسويق المطعم تتم من خلال هذين القسمين ويعملان على بيع المطعم وهي نفس عملية التسويق للمطبخ.

العلاقة بين المطبخ وقسم المحاسبة (Accounting)

١– علاقة غير مباشرة بالنسبة لفواتير التجار/الزبائن/الحفلات.

٢– رواتب الموظفين/عمل الإضافي/المكافآت/التعويض...إلخ.

العلاقة بين إدارة الطعام والشراب والمطبخ (Food and Beverage F&B)

١– العلاقة رئيسة ومباشرة، شيف المطبخ يجب أن يكون على اتصال دائم مع القمة.

٢– مراقبة المطبخ (F.B Control)

٣– تعليمات من رئيس القسم للمطبخ من ناحية الجرد/حسابات التكلفة/تدقيق الفواتير الطلبات Orders/النظافة في العمل ضمن المواصفات والمقاييس.

٤– التنسيق بين مدير الطعام والشراب والشيف في حالة وضع Menu.

٥– توعية وتدريب موظفي المطبخ على الأجهزة الجديدة والمستعملة.

العلاقة بين قسم شؤون الموظفين والمطبخ

١– من ناحية تدريب وتوعية الموظفين (نواحي صحية).

٢– العمل الإضافي للموظفين.

٣– تحديد الرواتب.

٤– في حالة الحاجة إلى موظفين جدد للمطبخ/إعلان/مقابلة/إتقان ...إلخ.

٥– في حالة فصل أي موظف/تعريف/حرف.

٦– في حالة الحاجة لشهادات صحية/تطعيم خلو أمراض.

٧– عطلة أو إجازات رسمية/تنويه ...إخ.

العلاقة بين المطبخ والمصبغة (Launory)

تلتزم بغسيل وتنظيف ملابس موظفي المطبخ والفوط المستعملة وكيها.

العلاقة بين المطبخ وقسم الحفلات (Banqueting)

قسم الحفلات يستقبل الحجوزات الخاصة بالحفلات ويقوم بالتنسيق مع المطبخ من ناحية/الوجبة Menu/السعر Price وكلف التفاصيل الأخرى (ريجيم، أنواع معينة من الطعام، خبز، وغيرها).

ويلتزم المطبخ بما يتم الاتفاق عليه دون أي نقص أو تأخير وحسب العدد المطلوب.

ويتم أيضاً التنسيق معه بخصوص الحفلات التي تتم خارج الفندق وهي Out Side Cotering.

العلاقة بين المطبخ والمطعم وخدمة الغرف Restaurants and room service.

١- تنسيق فيما يتعلق بكتابة الـ Menu قوائم الطعام.

٢- يلتزم المطبخ بتقديم كل ما هو مكتوب في البطاقة مقابل طلب Order Captan. الذي يقوم بكتابته موظف المطعم.

٣- تزويد المطعم بما يحتاجه من فلفل/ملح/زيت/خل/عصير ... إلخ حسب النظام المتبع في الفندق.

العلاقة بين المطبخ وقسم المشتريات Purchasing:

١- يقوم المطبخ بعمل طلبيات شراء وإرسالها لقسم المشتريات الذي بدوره يتخذ القرارات بشأن السعر/النوع ...إلخ.

٢- يلتزم قسم المشتريات بالنوعية المطلوبة والمواصفات المحددة والشروط التي يحددها المطبخ للمواد الغذائية على اختلاف أنواعها.

تجهيزات المطبخ Kitchen Equipments:

يعتبر المطبخ القسم المعني للإنتاج في دائرة الطعام والشراب في أي مؤسسة تموينية Co– tering. ولتحقيق الغاية من وجوده يجب أن يؤسس على أساس خطة مفصلة تشمل إنشاءه وتقسيمه وتجهيزه بأفضل المعدات التي تحتمل حجم العمل، ويجب الأخذ بعين الاعتبار كيفية معاملة هذه المعدات وتنظيفها وصيانتها بشكل دائم ومستمر للمحافظة عليها، والاستفادة منها أطول فترة ممكنة.

تنقسم معدات المطبخ إلى ثلاثة أقسام رئيسة:

١– المعدات الثقيلة Lory Equipments –Heavy Duty

١– فرن على الهواء Convection Oven:

إن هذا الفرن هو من الأفران الحديثة بحيث يطهو الأطعمة بسرعة فائقة نظراً لانتقال الحرارة فيه من الدرجة المتدنية إلى الدرجة العالية بسرعة.

مواصفاته الفنية:

١– يصنع من الخارج من معدن الستيل.

٢– يجهز بفرنه للطهي والخبز مع رفوف متحركة.

٣– يجهز بأرجل متحركة حسب الطلب.

٤– يجهز بباب زجاجي مزدوج قابل للحرارة العالية.

٥– يعمل على الكهرباء أو الغاز.

٦– يجهز بمفتاح أمان وللإنارة في الداخل.

٧– ينشر الهواء الساخن داخل غرفة الطهي بوساطة مروحة.

استعماله:

- يستعمل لطهي جميع أنواع الأطعمة مثل الروستو.
- يستعمل لخبز جميع أنواع الحلويات.

حسناته:

- يُستغنى عن تقليب الأطعمة بداخله.
- الاقتصاد في المواد الدهنية.
- طهي الأطعمة داخل الفرن بصورة منتظمة.
- الاحتفاظ بنكهة وخواص الأطعمة.

٢- ماكنة طهي بخارية Steamers:

مواصفاتها الفنية:

١- تعمل على الكهرباء أو الغاز وبأحجام مختلفة.

٢- تصنع من الخارج من معدن الستيل.

٣- تحتوي على سلال لوضع الأطعمة بها.

٤- تجهز بمفتاح أمان عند ارتفاع الحرارة عن المعدل المطلوب.

٥- تجهز بعداد كهربائي مرقم لمراقبة الطهي.

استعمالها:

تستعمل للطهي على البخار لجميع أنواع اللحوم/الأسماك والخضراوات.

حسناتها:

١- توفير الوقت.

٢- الاقتصاد بالمحروقات.

٣- الاحتفاظ بالفيتامينات والطعم.

٤- الاحتفاظ بلون الأطعمة.

٣- الميكروويف Microwave:

جهاز لتسخين وطبخ الطعام، يستخدم طاقة موجبة عالية أعلى من الفرن، يقوم بتحويل الطاقة الكهربائة إلى طاقة كهرومغناطيسية، وهذه الأمواج قادرة على اختراق الطعام مسببة إحتكاكاً داخل جزيئاته، ويولد حرارة كافية لطبخ الطعام.

مزايا هذا الجهاز:

١- سريع الطبخ والتسخين.

٢- سرعة إذابة الثلج الموجود في السمك أو اللحمة أو غيرها.

٤- مقلى زيت عميق Deeo Friar:

جهاز للقلي يعمل على الكهرباء أو الغاز ويحتوي على شبك في داخل حوض عميق مليء بالزيت.

٥- السلمندر Solonondre:

يعمل هذا الجهاز بوساطة الحرارة في الأعلى وتكون الحرارة إما بالكهرباء أو الغاز ويستخدم للتحمير.

٦- بان ماري Bain Marie

مواصفاتها الفنية:

- تصنع من الستيل وبأحجام مختلفة.
- تعمل بالكهرباء لغلي الماء ليصبح بخاراً، ويوجد بها جهاز ثرموستان.
- تتألف من أحواض، وفي أسفل كل حوض يوجد الماء الساخن المغلي ليحافظ على الأطعمة ساخنة.

استعمالها:

١- تحفظ الأطعمة ساخنة دون تغير في الطعم، اللون، الرائحة وبكميات كبيرة.

٢- تستخدم في أماكن الخدمة الذاتية.

٧- الشويات :Crills

يتم طهي الأطعمة بهذه الطريقة على سطح أو صاجة سميكة، وقبل وضع المادة المراد شواؤها يجب دهن الـ crill الزيت ويكون درجة حرارة الـ Crill من (٢٢٠- ٢٥٠) درجة لكي تغلي اللحم على هذه الدرجة، وبالتالي تمنع تدفق العصارة، ولكي لا تمتص كمية الزيت، وتقدم بتقليب المادة. وهذا الجهاز يعمل بالكهرباء أو الغاز.

استخدامه:

المواد التي تشوى -البطاطا- اللحم- السمك وبعض أنواع الخضراوات.

٨- المعدات الخاصة بالتبريد :Refrigerators

تصنع البرادات والثلاجات بأحجام مختلفة ودرجات بدورة متقاربة تبعاً لاستعمالها الغرف المبردة.

المواصفات الفنية:

المواصفات الفنية:

١- بناء الغرف المبردة مع عازل لعدم تسرب البرودة إلى الخارج.

٢- تلبيس الداخل أي الجدران بالبلاط أو الستيل.

٣- تبليط الأرضية مع الانتباه إلى مجرى الماء لتسهيل التنظيف.

٤- تركيب مراوح من الداخل لتوزيع الهواء البارد بالتساوي.

٥- تركيب رفوف متحركة.

ملاحظة: تجهيز الغرف بمستوى الأرض ليسهل إدخال العربات مباشرة إليها.

٢- المعدات الميكانيكية: Mechanical Equipments

- يجب تجريبها قبل الاستعمال -ارشادات الاستعمال يجب أن تكون معلقة بوضوح في مكان قريب من الآلة.

- يكون لها بطاقة تحتوي على معلومات منذ الشراء وإلى كيفية صيانتها.

- يجب فصل الآلة عن المصدر قبل تنظيفها، وأمثلة على المعدات الميكانيكية:

١- قشارة البطاطا Potato Peeler

٢- الثلاجات Refrigerators

٣- الخلاطات Food Mixers

٤- المفرمة Mosher

٥- غلايات الماء Boilers

٦- سخانات القهوة والحليب Coffee and milk heaters

٧- الجلايات Dish Wishing machines

٣- المعدات الصغيرة البسيطة:

تصنع من مواد مختلفة كالحديد والستانلس والألمنيوم والخشب والنحاس.

- يجب أن يكون هناك نظام معين لاستعمالها وتنظيفها وترتيبها في أماكن معينة لضمان سهولة إيجادها عند الحاجة لها.

أمثلة على المعدات الصغيرة:

١- طنجرة القلي بالضغط.

٢- قشارة الخضراوات.

٣- القوالب.

٤- المصفاة المخروطية.

٥- الغربال **Sifter**.

٦- الملاعق الخشبية.

٧- المغرفة

٨- المسن **Peninl**.

٩- الخفاق.

١٠- رقاقة العجين Rolling.

١١- المبشرة **Croter**.

١٢- شبكة القلي.

١٣- طاولة التبريد.

١٤- فتاحة العلب.

السلع والمواد الغذائية

أنواع السلع الغذائية

- تعتبر اللحوم أكثر المواد الغذائية أهمية وأكثرها تكلفة.

اللحوم الحمراء:

تتركز من أربعة: أجزاء النسيج العضلي – النسيج الإبط– الدهون والعظام. تكون العضلات على شكل حزم يربطها مع العظام، وتحتوي على خلايا الدم والدهن وعلى خلايا عصبية وكمية كبيرة من البروتين وماء، وتختلف هذه الحزم في الطول والسُّمك والنسيج الرابط والدهن، وهذا يؤدي إلى اختلاف في طراوة اللحم. والحيوانات الكبيرة في العمر يكون فيها الماء أقل، والحزم أطول وأسمك، وفيها النسيج الرابط أكثر، لذا يكون لحمها أقل طراوة. والعكس في الحيوان الصغير، وكذلك العضلات في الحيوان نفسه تختلف، فالتي تكون فيها الحركة أكثر تكون أطرافها ورقابها أكثر طراوة من عضلات الظهر التي تكون فيها الحركة أقل.

– النسيج الرابط:

يتكون من نسيجين: بروتيني الكولاجين وبلاستين، ويكون لون النسيج الرابط أبيضاً مصغراً والكولاجين بوجود الحرارة والماء يتحول إلى جلاتين.

– الدهن:

يكون على شكلين: على شكل نسيج دهني على السطح، ويكون متداخل الدهن، وكميته تختلف حسب العمر وكذلك لونه. وفي الحيوانات الكبيرة في العمر يكون لون الدهن مصفراً، أما في الحيوانات الصغيرة والمغذية جداً يكون لونه أبيض ناصعاً.

– العظام:

من نوع العظم يمكن تقدير عمر الحيوان، إذا كان قاسياً وأبيض يكون كبيراً في العمر. وإذا كان هشاً وبه ثقوب ولونه أحمر يكون الحيوان صغيراً.

– اللحوم الحمراء:

تحتوي ١٥– ٢٠٪ بروتين/ ٤٠– ٥٠٪ دهن ومعادن أهمها الحديد ١٪ (جميع المعادن).

أنواع اللحوم الحمراء:

١– اللحم البقري: Beef

أجود أنواع اللحم البقري، وهو الذي يميل لونه إلى اللون الأحمر الفاتح مع طبقة رقيقة من الدهن، متماسك وناعم الملمس وأبيض اللون وعديم الرائحة، ويعتبر اللحم البلدي هو الأقل دائماً. ومن الضروري تعليق اللحم البقري بعد ذبحه لمدة أسبوعين بدرجة حرارة ١ درجة مئوية، حيث يزيد من ليونتها، ويحسّن من مذاقها، ويكون عمر اللحم البقري أكثر من سنة.

٢– لحم العجل: Veal

يكون عمره أقل من ٣ أشهر. نوعية العجل يجب أن تكون ضرورية لضمان نوعية المنتج النهائي.

– العجل الصغير هو الأفضل للشواء وللتحمير. ويعتبر لحم العجل جيّداً إذا كان لونه زهرياً فاتحاً متماسكاً وليس لين السطح الخارجي، ولون العظام أبيض يميل إلى الزهر، وكذلك الدهن.

٣– لحم الخاروف: Lomb

يكون عمره أقل من سنة، ويجب أن يكون متماسكاً وأحمر اللون، والدهن يجب أن يكون أبيض صافي.

◆الدواجن (اللحوم البيضاء)

يطلق اسم الدواجن على الطيور المدجّنة ولا سيما التي تربى لتُأكل، ويعتبر لحم الدواجن الأسهل للأكل، ويحتوي على البروتين بكمية كبيرة. ويجب تعليق لحم الدواجن من طرفيها لمدة لا تقل عن ٢٤ ساعة في غرفة جيدة التهوية لإكتساب الليونة. ولحم الطير الجيد متماسك القوام، وأنواع الدواجن (البط Duck –الأوز– الديك الرومي Turkey الحمام.

٢– الطرائد Gomes

يطلق اسم الطرائد على الطيور التي يتم اصطيادها بهدف الأكل، وهناك الطرائد ذات الريش وذات الفرو (السُّمن، البط البري، الحمامة المطوقة).

٣– السمك Fish

الأسماك تحتوي على دهن قليل بالنسبة للحوم الآخرى، وتحتوي الأسماك على كمية أكثر من الكالسيوم والفسفور خاصة الأسماك الصغيرة، واليود موجود في الأسماك ذات المنشأ في المياه المالحة.

هناك ثلاثة أنواع من الأسماك:

الأبيض– الزيتي– الصدفي.

يحفظ السمك في حافظات عازلة لنقله، ويغطى بالثلج، ويوضع بالثلاجة لأعلى درجة حرارة للتجميد. وعند شراء السمك يجب التأكد من نضارة العيون، وأنها براقة وخارجة، والخياشيم حمراء وبراقة اللون، واللحم نفسه يجب أن يكون مرناً عند الضغط عليه، والحراشف يجب أن تكون رطبة ومتلاصقة بالجسم، ويشكل عام تدل الرائحة على جودة السمك.

ويفضل اختيار السمك بأن لا يكون الفم مفتوحاً لسرعة فساد السمك. بسبب احتوائه على كمية عالية من الماء، والماء وسط كبير لنمو الأحياء وتكاثرها. وكذلك الأنزيمات الموجودة في السمك نفسه عالية النشاط، وأن أنزيمات السمك تعمل على درجات الحرارة المنخفضة. ويجب أن يثلج في البيت وأن لا يخزن أكثر من يوم واحد في

الثلاجة، وأن لا يخزن أكثر من شهرين إلى أربعة أشهر في الفريزر لضمان جودة السمك.

– الخضراوات: Vegetables

تحتوي الخضراوات على النشاء والسكر اللازمين للطاقة، لذا فهي الغذاء الأمثل للحمية، وتحتوي على نسبة قليلة من البروتين والفيتامينات والأملاح، وتتناسب نسبة الفيتامينات في الخضراوات طردياً مع خضرة الورق.

١– جذرية: مثل الفجل والشمندر واللفت والبطاطا والكراث والثوم والبصل، تحتوي على نشاء وسكر، وفيها بعض الزيوت الأساسية، ومن مميزاتها أنها لا تفسد بسرعة.

٢– الأوراق الخضراء: مثل الملفوف والقرنبيط والسبانخ والخيار والبندورة. والبقوليات كالفول والحمص. والسيقان مثل الكرفس والبيليون. والأوراق الخضراء تحتوي على كمية عالية من فيتامين A وفيتامين B,C. وعند الشراء يجب أن تكون هشة وغير ذابلة. بالنسبة لشراء الخضراوات للتخزين يجب أن يكون نضجها غير مكتمل.

لتخزين الخضراوات الجذرية يجب أن يكون المكان بارداً وجافاً ومظلماً، وخاصة البطاطا خوفاً من ظهور مادة السولايين.

الفواكه: Fruit

يحتوي على سعرات حرارية قليلة بسبب انعدام الدهن، وكذلك احتواؤها على كميات عالية من الألياف ونشاء، ومصدر جيد للمعدن والفيتامينات أ– ج. وتحتوي على سكريات بسيطة عبارة عن سكر ونشاء ويمكن تقسيم الفاكهة إلى:

١– الفاكهة الرطبة مثل: التوت والفريز (الفراولة).

٢– الفاكهة الجافة مثل: التفاح والإجاص، وأفضلها الصلبة ذات اللون الجيد، ويجب أن تكون ناضجة جداً للحصول على المذاق والنكهة.

٣- الفاكهة ذات النواة مثل: الخوخ والدراق والمشمش.

٤- الحمضيات مثل: البرتقال والليمون، لونها يجب أن تكون مقبولة والقشرة ناعمة وصلبة وثقيلة، وتجنب الخفيفة أو الطرية أو المضروبة أو فيها لون.

٥- الاستوائية مثل: الموز والأناناس والأفوكادو وجوز الهند، ويجب أن تكون صلبة صفراء خالية من الضربات ناضجة، وتجنب اللون الأخضر أو القديم.

تخزين الفواكه:

١- بالنسبة للحمضيات، الأفضل أن تكون غير مغطاة بالثلاجة.

٢- بالنسبة لذات النواة، تخزن بالثلاجة غير مغطاة، وتستهلك خلال ٣ إلى ٥ أيام.

٣- البطيخ، يجب أن يفصل بكيس نايلون أو غطاء بلاستيكي.

٤- الموز، إذا كان غير ناضج ينصح تخزينه بدرجة حرارة الغرفة، ثم يحفظ في الثلاجة واستهلاكه سريع ولضمان عدم تغيير لون الفاكهة المقطعة مثل التفاح وتغطى بمحلول حامض، وإستهلاكه سريع لضمان عدم تغير لون الفاكهة المقطعة مثل التفاح وتغمدها بمحلول حامض السيتريك أو الفسفوريك بتركيز ٠,٢٪.

البيض: Eggs

يحتوي البيض على سعرات حرارية قليلة من معظم العناصر الغذائية.

البيض يكون بنسبة ٦٠٪ والصفار ٣٠٪ والقشرة ١٠٪.

البياض يحتوي على ٨٧٪ من المادة و١٣٪ بروتين، ونصف (٠,٥٪) معادن.

الصفار هو المادة الغذائية للفرخ، ونستة الدهن فيه ٥٠٪ و ١٥٪ بروتين و٢٠٪ الباقي معادن من فسفور والحديد، والصفار يعطي سعرات حرارية أعلى من البياض.

عند الشراء يجب أن يكون البيض خفيفاً ناعم الملمس من الخارج، وتكون الغرفة الهوائية الداخلية يجب أن تكون صغيرة لضمان جودة البيض، ويفضل استهلاكه خلال أسبوع من تخزينه.

الحليب:

مصادره البقر– الجاموس– النعاج– الجمل.

وهو جيد لبناء العظام لما يحتوي من مادة الكالسيوم والفسفور والبروتين ودهن وسكريات (سكر اللاكتوز وهو سكر الحليب). طرق حفظ الحليب إما بالبسترة أو التعقيم، وتسخين الحليب على درجة حرارة ٧٢ مئوية لمدة ربع ساعة وللتعقيم على درجة ١٤٤ مئوية من ٣٠– ٤٠ دقيقة.

مشتقاته: اللبن– اللبنة– الجبنة– الزبدة– القشطة– السمنة والكريمة. ويتم الحصول على تلك المنتجات عن طريق التخثير أو التخمير، ويمكن تجفيف الحليب لصناعة الحليب البودرة.

الحبوب: القمح– الأرز– الذرة.

يكون القمح على شكل حبوب أو برغل، فريكة أو سميد أو معكرونة أو طحين، ويكون الطحين على عدة أشكال، ويكون مُدعماً بالفيتامينات والمعادن والطحين الأبيض وطحين القمح الصناعي.

– والأرز الأبيض الأمريكي الطويل والإسباني الوسط والمصري القصير.

– الأرز المدعم المضاف إليه فيتامين ب والحديد.

– الذرة: منها طحين الذرة ونشاء الذرة والبشار والكورن فليكس.

◆ **شروط التخزين: مكان جاف تهوية جيدة باردة.**

الدهون والزيوت والسمنة: تخزين طويل بالثلاجة، الدهون على درجة حرارة الغرفة والزيت على درجة حرارة الغرفة في مكان جاف وبارد.

يفضل وضعه وتخزينه في أوعية زجاجية غامقة وذلك للتخزين.

البهارات والتوابل والأعشاب:

تُعطي البهارات المذاق المتميز على الطبق، إذ تعتبر كميات ونوعيات وكيفية إضافتها السر في المذاق أو النكهة المضافة إلى الطعام، والبهارات مشكلة: القرفة- القرنفل- جوزة الطيب- السمسم- ورق الغار- البقدونس- حصا اللبان- البابونج- الميرمية- الزعتر- النعنع- الكمون- الجرجير- اليانسون- العصفر..إلخ.

المواصفات القياسية لبعض المواد الغذائية ودرجات الجودة:

تعريف المواصفات القياسية هو لوصف دقيق للمادة الغذائية التي يتم على أساس استلام المادة في أماكن الإنتاج والاستهلاك من حيث صلاحيتها للاستهلاك البشري وجودتها.

والذي يحدد المواصفات لأي مادة هي مديرية المواصفات والمقاييس الأردنية، وهي إحدى المديريات التابعة لوزارة الصناعة والتجارة وتأسست سنة ١٩٧٢م.

أهم نشاطات تلك المديرية:

١- إعداد تشكيل لجنة فنية متخصصة من الجهات ذات العلاقة.

٢- مراقبة تطبيع المواصفات، ويكون ذلك عن طريق قسم الجودة حيث تتم مراقبة تطبيق المواصفات على المنتجات المحلية والمستوردة كما يقوم بأخذ عينات لاختبارها وفحصها.

المواصفات القياسية لبعض السلع

١- الخبز.

دقيقه- ملح الطعام- خميرة- القمح- الماء.

شروط مواصفات الخبز:

١- أن تكون قشرة الرغيف متجانسة وغير متشققة ولونها متجانس ومائل إلى البني، ولا تكون تالفة نتيجة احتراقه جزئياً أو كلياً.

٢- أن تكون الطبقة الداخلية للرغيف اسفنجية ذات مسامات خالية من التكتل والشقوق والتجاويف مثل الطحين والملح المتكتل.

٣- أن يكون الخبز خالياً من المرارة أو الحموضة، وأن يكون مخبوزاً جيداً، ويعتبر غير مطابق للمواصفات إذا كان غير تام النضج.

زيت الزيتون:

أنواع زيت الزيتون:

١- زيت الزيتون المكرر

٢- زيت الزيتون الجفت

٣- زيت الزيتون البكر.

- **البكر:** هو الزيت المستخلص من ثمار الزيتون بالطرق الميكانيكية، وهي لا تؤثر على صفات الزيت (يجب أن يكون صافياً أصفر إلى أخضر اللون خالياً من الطعم والرائحة).
- **المكرر:** أجريت له عملية التكرار لتحسين خواصه ولتخفيف نسبة الحموضة (يجب أن يكون صافياً شفافاً دون رواسب أصفر اللون).
- **الجفت:** بواقي الزيتون والعجم (يجب أن يكون صافياً شفافاً خالياً من الرواسب أصفر إلى أصفر بني اللون).
- **زيوت القلي:** أن تكون خالية من أي طعم ورائحة غريبة.

- **الزبدة:** مملحة أو غير مملحة.

مواصفاتها:

١- يجب أن تكون بنوعيتها متجانسة بالمظهر والتركيب واللون.

٢- يجب أن تكون بنوعيتها متجانسة بالطعم والرائحة.

الماركرين Margarean

السمنة النباتية أو الحيوانية:

عبارة عن زيت مهدرج الاشتراطات القياسية المسنّة:

١- يجب أن يكون ذا قوام متجانس.

٢- خالياً من الشوائب والمواد الغريبة والحشرات ومن الطفيليات والأحياء الدقيقة.

٣- أن يخلو المنتج من الطعم والرائحة الغريبة.

- الجبنة الصفراء:

الإشتراطات القياسية:

١- أن يخلو من الميكروبات المرضية أو المسببة للفساد والتحلل.

٢- أن تخلو من الفطريات والبقع الملونة الناتجة عن تلوثها.

٣- أن تخلو من الفجوات الناتجة عن التحلل.

٤- أن تخلو من الشوائب والمواد الغريبة والتشققات.

الاشتراطات القياسية للدجاج:

١- أن تكون كل دجاجة مغلفة بمادة بلاستيكية شفافة عديمة اللون بحيث لا تؤثر على طعم أو رائحة الدجاج.

٢- لا يجوز أن يُعاد تجميد الدجاج.

٣- أن لا تزيد نسبة السائل المنفصل من لحم الدجاج المجمد عن ٥٪ من الوزن عند الإذابة.

٤- أن يخلو الدجاج من الميكروبات المرضية أو الطفيليات.

– لحوم ذبائح الأغنام والماعز المستوردة:

١– لا يجوز استيراد اللحوم من أي قطر إلا بعد أخذ موافقة مسبقة من الجهات المختصة.

٢– أن تكون اللحوم المستورد مصحوبة بشهادة مصدقة من الجهات المختصة، مبينة تاريخ الذبح ونوع الحيوان والحد الأعلى للعمر، وأن تكون خالية من الأمراض المعدية، وأن يكون المسلخ الذي تم فيه الذبح مطابقاً للمواصفات والاشتراطات الصحية المعمول بها في بلد المصد، وكذلك مذبوحة طبقاً للشريعة الإسلامية.

طلب شراء واستلام وتخزين المواد الغذائية:

الشراء: هو عملية تحديد الاحتياجات ومكان استلام البضائع من الموردين الذين يقدمون أرخص الأسعار مع أفضل مستويات الجودة المطلوبة لتلك البضائع.

ويتم طلب المواد الغذائية في حالة نقصانها وقبل أن تنفد من المستودعات لضمان استمرارية العملية الإنتاجية.

أسس شراء المواد الغذائية:

١– الحصول على المواد الغذائية ذات الجودة العالية وبالأسعار المناسبة.

٢– الحصول على الكميات المناسبة.

٣– الحصول عليها من البائع المناسب.

٤– الحصول عليها بالسعر المناسب والوقت المناسب.

يقسم الطعام إلى قسمين:

١– قابل للتلف: تكون فترة تخزينه، محدودة (الألبان ومنتجاتها– الفواكه والخضراوات الطازجة– اللحوم الطازجة– المأكولات البحرية).

٢- غير قابل للتلف: تطول فترة تخزينه وتكون المادة على شكل معلبات أو أكياس مثل (أرز- حمص- فول- فاصولياء جافة)وكذلك المواد المجمدة.

❖ يكون شراء المواد القابلة للتلف يومياً (نظام طلب ساري المفعول) وتختلف كمية الطلب على تلك المواد حسب الزبائن، أما المواد غير القابلة للتلف يكون شراؤها أسهل لا تطلب يومياً.

العوامل المؤثرة على عملية الشراء:

١- موقع الفندق

٢- الموسم

٣- رأس المال

٤- سياسة الفندق في الشراء

٥- إمكانية التخزين

٦- نوع قوائم الطعام والوجبات المقدمة

٧- إمكانية الحصول على البضائع بالدين.

طريقة الشراء (أنواع الشراء):

١- الشراء المباشر: من البائع إلى المشتري مباشرة.

٢- الشراء بالتعاقد: (التاجر إلى الوسيط إلى المشتري).

الاستلام: استلام الأطعمة ومراقبة الكميات والجودة ومدى مطابقتها للمواصفات المتفق عليها في عقد الشراء، ويتم الاستلام يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

أهداف عملية الاستلام:

هو أن الأصناف المحددة والمطلوبة وحسب المواصفات المتفق عليها وبالكميات المطلوبة وفي الوقت المناسب قد استلمت.

لجنة الاستلام تتكون من:

١– موظف الاستلام.

٢– موظف مشتريات أو محاسبة أو مراقب تكلفة.

٣– (استلام مواد غذائية) الشيف– المطبخ.

ومسؤولية تلك اللجنة التدقيق على المواد الغذائية من حيث السعر والجودة والكمية.

يجب أن يتوفر في مكان الاستلام الأمور التالية:

١– ميزان أو قبان لوزن البضائع

٢– ميزان حرارة (حرارة اللحوم المجمدة).

٣– عربات لنقل البضائع

٤– آلة حاسبة لتدقيق الفواتير.

٥– أقلام تخطيط لتعليم البضائع.

٦– أدوات قطع لفتح العلب والصناديق.

٧– تقارير استلام البضائع.

ويتم طلب المواد الغذائية في حالة نقصانها وقبل أن تنفد من المستودعات لضمان استمرارية العملية الإنتاجية.

أسس شراء المواد الغذائية:

١– الحصول على المواد الغذائية ذات الجودة العالية وبالأسعار المناسبة.

٢– الحصول على الكميات المناسبة.

٣– الحصول عليها من البائع المناسب.

٤– الحصول عليها بالسعر المناسب والوقت المناسب.

يقسم الطعام إلى قسمين:

١- قابل للتلف: تكون فترة تخزينه محدودة (الألبان ومنتجاتها- الفواكه والخضراوات الطازجة- اللحوم الطازجة- المأكولات البحرية).

٢- غير قابل للتلف: تطول فترة تخزينه، وتكون المادة على شكل معلبات أو أكياس مثل (أرز- حمص- فول- فاصولياء جافة) وكذلك المواد المجمدة.

❖ يكون شراء المواد القابلة للتلف يومياً (نظام طلب ساري المفعول)، وتختلف كمية الطلب على تلك المواد حسب الزبائن، أما المواد غير القابلة للتلف يكون شراؤها أسهل لا تطلب يومياً.

العوامل المؤثرة على عملية الشراء :

١- موقع الفندق٢- الموسم٣- رأس المال

٤- سياسة الفندق في الشراء٥- إمكانية التخزين

٦- نوع قوائم الطعام والوجبات المقدمة ٧- إمكانية الحصول على البضائع بالدين.

طريقة الشراء (أنواع الشراء) :

١- الشراء المباشر : من البائع إلى المشتري مباشرة.

٢- الشراء بالتعاقد : (التاجر إلى الوسيط إلى المشتري)

الاستلام: استلام الأطعمة ومراقبة الكميات والجودة ومدى مطابقتها للمواصفات المتفق عليها في عقد الشراء، ويتم الاستلام يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

أهداف عملية الاستلام :

هو أن الأصناف المحددة والمطلوبة وحسب المواصفات المتفق عليها وبالكميات المطلوبة وفي الوقت المناسب قد استلمت.

لجنة الاستلام تتكون من:

١- موظف الاستلام.

٢- موظف مشتريات أو محاسبة أو مراقب تكلفة.

٣- (استلام مواد غذائية) الشيف- المطبخ.

ومسؤولية تلك اللجنة التدقيق على المواد الغذائية من حيث السعر والجودة والكمية.

يجب أن يتوافر في مكان الاستلام الأمور التالية:

١- ميزان أو قبان لوزن البضائع٢- ميزان حرارة (حرارة اللحوم المجمدة).

٣- عربات لنقل البضائع٤- آلة حاسبة لتدقيق الفواتير

٥- أقلام تخطيط لتعليم البضائع.٦- أدوات قطع لفتح العلب والصناديق

٧- تقارير استلام البضائع.

HOTEL NAME..................

DAILY RECEIVING REPORT

NO. ....Date

....

CODE NO.	ITEM	UNIT	Qty.	Price per Unit	Total

Received ....Store

Keeper..........................F&B Controller

الشروط الواجب توافرها في موظف الإستلام:

١- المعرفة والإلمام بالمواصفات القياسية للمواد الغذائية.

٢- الصدق والأمانة.

٣- خبرة فنية .

٤- إمكانية الاعتماد عليه.

٥- القراءة والكتابة.

٦- روح التنظيم.

التلاعبات الممكن حصولها في عملية الاستلام والتسليم:

١- تغيير المواصفات (استلام لحم مستورد بدل لحم بلدي).

٢- استلام شحنة غير مكتملة.

٣- بعض المواد التي تسلم مع السمك كالثلج، ويتطلب زيادة نسبة الثلج لزيادة الوزن.

٤- تغيير تاريخ الصلاحية.

٥- بالنسبة للخضراوات والفواكه وضع نوعية جيدة في الصف الأول ونوعيات سيئة في الصفوف الثانية.

٦- زيادة الأسعار على الفواتير.

٧- تسلم في أوقات غير الأوقات المحددة، وهنا تحدث عملية فوضى وتلاعب في الكميات والأسعار.

الفحوصات التي تجري للمادة الغذائية للتأكد من مدى مطابقتها للمواصفات المتفق عليها:

١- التقييم الحسي: استخدام الحواس للتعرف على جودة المادة الغذائية والكشف عن أي فساد أو غش فيها، ويتعرف المسؤول عن الاستلام للمواد الغذائية من الطعم والرائحة والقوام والمظهر العام.

٢- ملاحظة الوزن المتفق عليه، قد يتم زيادة المحلول على حساب المادة الغذائية نفسها، لذلك لابد من تحديد الوزن الصافي.

٣- عند استلام المعلبات، يجب إجراء الفحوصات الروتينية لها بعدم وجود ثقوب أو انتفاخات أو تشوهات. والانتفاخات ناتجة عن نمو بكتيريا كلوستريديوم وكذلك الانتباه لبطاقة البيان وتاريخ الصلاحية.

التخزين

فؤاد التخزين:

١- ضمان وجود المواد الغذائية في حالة عدم توافرها في الاسواق.

٢- في حالة توافركميات كبيرة من مادة معينة وبسعر رخيص لا نستطيع شراءها إذا لم يتوافرأماكن كافية لتخزينها.

٣- توفير الكميات اللازمة في حالة زيادة حجم العمل.

تصميم المخزن:

مراعاة ما يلي عند تصميم المخزن (مواصفات المخازن):

١- مساحة واسعة مناسبة للكميات المراد تخزينها والتي تناسب درجة الفندق أو المطعم وتناسب حجم العمل المتوقع.

٢- أن يكون قريباً من منطقة استلام البضائع.

٣- توافر أبواب واسعة.

٤- أرضية مستوية وسهلة التنظيف.

٥- وجود ممرات واسعة بين الرفوف.

٦- توافر أدوات لمكافحة الحريق في حالة نشوبه، وتوافر جرس إنذار الحريق.

٧- توافر حماية جيدة للأبواب والشبابيك.

٨- توافر إضاءة جيدة وتهوية جيدة.

٩- توافر مصاريف للمياه العادية.

١٠- توافر رفوف قوية تتحمل ثقل المواد الغذائية.

الأمور الواجب توافرها عند عملية التخزين:

١- المواد الخفيفة، توضع على الرفوف العليا والثقيلة على الرفوف السفلى.

٢- أن تكون المواد الغذائية بعيدة عن الضوء بمقدار ٢٥سم أقل شيئ.

٣- توافر بطاقة خاصة لكل صنف من الأصناف المخزنة على أساس أن تتم عملية مراقبة المخزون بشكل جيد.

٤- يجب المحافظة على مناطق التخزين نظيفة باستمرار، وذلك لمنع تلوث المواد الغذائية ولمنع وجود الحشرات.

٥-توافر ملابس واقية لمناطق التخزين المبردة.

٦- توافر ملابس واقية لمناطق التخزين المبردة.

٧- يجب الفصل بين المواد الغذائية ومواد التنظيف والمواد الأخرى.

٨- توافر معدات مثل، مكتب- تلفون- ميزان- آلة حاسبة- آلة طابعة- أقلام.

٩- وجود نظام معين بالنسبة لإخراج المواد لمناطق الاستلام ونظام المفاتيح.

١٠- تعيين شخص مسؤول عن المستودع، ومنع دخول المستودع (المخزن) لمن ليس له عمل.

١١- تخزين المواد الغذائية المبردة والمجمدة مباشرة بعد الاستلام.

١٢- تخزين المواد ذات الروائح القوية في أماكن بعيدة عن المواد التي تتأثر بها.

١٣- فحص الأغذية قبل إدخالها للمخزن.

١٤- إخراج الأغذية من المخازن حسب مبدأ ما يدخل أو لا يخرج من المخزن أولاً.

اقسام المخزن:

١- **غرفة التجميد:** (فريزر) تتم فيه حفظ اللحوم والأسماك والدواجن المجمدة منفصلة عن بعضها بعضاً، وكذلك يتم فيه حفظ الخضراوات المجمدة أيضاً منفصلة عن اللحوم والأسماك، ويتم الحفظ على درجة حرارة (١٨ مئوية).

٢- **غرفة التبريد** : تختلف درجة الحرارة لهذه الغرفة باختلاف المادة الغذائية المخزنة فنهاك ثلاجة للخضراوات والفواكه حيث يتم الحفظ على درجة ٧- ١٠ مئوية، وأخرى (ثلاجة) خاصة بالحليب ومشتقاته، والبيض يحفظ بدرجة حرارة ٢- ٥ مئوية مع مراعاة أن لا تقل درجة الحرارة عن الصفر.

٣- **المخزن الجاف** : يتم فيه حفظ المواد الغذائية الجافة مثل الحبوب والمعلبات والزيوت إلى آخره، وتكون درجة الحرارة معتدلة ١٠- ٢٠ مئوية، ويراعى تخزين تلك المواد على رفوف مرفوعة عن الأرض لمنع وصول الماء أو تلوثها.

مسؤول المخزن (أمين المستودع):

المهام:

١- استلام المواد الغذائية ومراقبتها في المخازن.

٢- الاشراف على ترتيب الأغذية في المخزن حسب تاريخ الصلاحية وتاريخ الاستلام بالاستعانة ببطاقة لكل مادة غذائية.

٣- الإشراف على تنظيف المخزن.

٤- اجراء الجرد الدوري للمخازن.

٥- اعداد طلب الشراء والمشاركة في الشراء.

٦- المشاركة في تسعير المواد الغذائية.

الشروط الواجب توافرها في أمين المستودع:

١- يكون عنده خبرة في جودة المواد وأسس التخزين.

٢- الأمانة- الإخلاص- الدقة في العمل وروح التنظيم وحسن التصرف.

❖ يجب إجراء عملية الجرد بإستمرار على الأقل مرة واحدة كل شهر، والذي يقوم بها أمين المستودع بالتعاون مع شيف المطبخ، حيث يمكنهم بالجرد الحصول على معلومات دقيقة عن تكلفة الطعام، والمعرفة الدقيقة لكمية المواد الغذائية.

❖نظام البطاقات أو الكرتات في التخزين:

نظام البطاقات مهم في عملية الجرد ومعرفة نوع المادة وتاريخ الاستلام والتخزين، كذلك يمكننا من معرفة تاريخ الصلاحية وكمية المادة الموجودة في المخزن (الحد الأعلى والحد الأدنى المسموح بوجوده حيث يوجد لكل نوع أو صنف بطاقة).

ITEM....................	ITEM....................
WEIGHT....................	WEIGHT....................
UNIT COST....................	UNIT COST....................
TOTAL COST....................	TOTAL COST....................
DELAR....................	DELAR....................
DATE RECEIVED....................	DATE RECEIVED....................
NO.	NO. ....
رقم الكرت وذلك لسهولة الصرف والجرد	

HOTEL NAME...
DAILY RECEIVING
NO.
.............................Date...

CODE NO.	ITEM	UNIT	QTY.	PRICE PER UNIT	DESCRIPTION

Recived By.................Store Keeper........................F&B Controller

كرت المستودع

Store No. ....Bin No.
....
Description
....
....
MAX .... MIN.....................UNIT ....

DATE	SOGMATURE	REFERANCE	IN	OUT	BALANCE

الإيرادات والتكاليف

حسابات تكلفة الطعام:

حساب تكلفة إنتاج وتصنيع الأغذية في المؤسسات المعنية بالإنتاج وخدمة الطعام تخضع للاعتبارات والنقاط التالية:

١- تكلفة الأطعمة والمواد المراد خدمتها.

٢- مصاريف هيئة العمل والإنتاج.

٣- الصيانة والمصروفات الأخرى للخدمات المرافقة.

٤- مصاريف الإدارة.

٥- الضرائب.

وتختلف حسابات تكلفة الأطعمة من يوم لآخر، وذلك بتغير بنود المصاريف السابقة، سواء بارتفاع أحدهما أو انخفاض له.

$$\text{تكاليف الوحدة (الشخص)} = \frac{\text{تكلفة الطعام}}{\text{عدد الأشخاص}}$$

تكاليف الطعام المطلوب تحضيره لوجبة واحدة أو شخص واحد يتم بأن تقسم تكلفة الأطعمة على عدد الأشخاص المطلوب خدمتهم = تكلفة الوجبة الواحدة.

المشتريات في فترة زمنية معينة على عدد الأشخاص الذين تم خدمتهم في نفس المدة.

$$\text{معدل التكلفة} = \frac{\text{مجموع تكاليف الطعام (لمدة معينة)}}{\text{عدد الأشخاص (نفس الفترة)}}$$

أما بالنسبة المئوية لتكلفة الطعام تحسب:

النسبة المئوية لتكلفة الطعام = مجموع تكلفة الطعام × ١٠٠٪ للمدة نفسها / مجموع المبيعات في نفس الفترة

في الفنادق والمطاعم التي يقوم خدمات الأطعمة يكون معدل النسبة المئوية لتكلفة الطعام ٣٠٪– ٣٥٪.

ولاحتساب الربح الإجمالي والصافي:

الربح الإجمالي=مجموع المبيعات– تكلفة الطعام.

الربح الصافي=الربح الإجمالي– (تكلفة العمل+مصاريف غير مباشرة)

مثال:

إذا علمت أن فاتورة الطعام لأحد الضيوف بلغت قيمتها ٢٤ ديناراً وكان عدد الأشخاص المرافقين للضيف ٨ احسب تكلفة الطعام للشخص الواحد.

٢٤ = ٢,٠٠ دينار / ٨

مثال ٢:

إذا علمت ان مبيعات المطعم لشهر كانون الأول٣٢٠٠ دينار،وبلغت قيمة تكلفة الطعام ١٠٠٠ دينار احسب الربح الصافي للمطعم، إذا علمت أن تكلفة العمل بلغت ٨٠٠ دينار ومصاريف أخرى ٢٠٠ دينار؟

الربح الإجمالي=٣٢٠٠– ١٠٠٠=٢٢٠٠ دينار

الربح الصافي=٢٢٠٠– (٨٠٠+٢٠٠)=٢٢٠٠– ١٠٠٠=١١٠٠ دينار

مراقبة الكميات والحصص Portion Control

ونعني بها مراقبة حجم وكمية الطعام المقدمة للزبون حيث تعتمد على:

١- نوع الزبون: ودرجة المطعم (نوع المؤسسة).

٢- نوعية الطعام: الذي يحتاج إلى أعمال ومواد أولية أكثر، تكون كمية الطعام المقدمة في الطبق أقل من كمية الطعام العادي الذي يحتاج لعمل أقل.

٣- سعر الشراء: إذا كان سعر المواد الخام مناسبة سيكون من السهل تحديد كمية الطعام بدرجة أفضل من كونه سعر عالي.

الحصة: Portion

غرام لكل حصة: Gram per Portion

عدد الحصص في الليتر: Portion to Liter

المكاييل والأوزان:

- الكأس المعياري=٢٤٠ غراماً أو ٢٤٠ مليمتراً.
- ملعقة الطعام=١٥غم.
- ملعقة الشاي=١/٣ ملعقة طعام =٥٠٠غم.

١ أونس=٣٠غم.

كأس معياري=١٦ ملعقة طعام (١٦×١٥)=٢٤٠غم.

١ باوند=٤٥٤غم.

١ باوند=١٥ أونس.

١ باوند=١٠٠٠ملم.

فيما يلي جدول يبين كمية الحصص أو حجمها لبض الأطعمة

الإسم	الإسم	الكمية أو الحصة
الشوربة– الكونسوية المقبلات اللحوم المختلفة معجنات سمك مدخنة فيليه سمك سمك سلمون القريديس لحم عجل بدون عظم لحم بعظم لحم مسلوق لحم اسكالوب كستليتة شرائح الدجاج دجاج مسلوق جزر أو لفت البطاطا المرافقة للطحن معجنات أو أرز (طبق رئيس)	Soup– Consomme Poste Smoked Salomn Fish Filleh Salomn Fish Shrimps Beef Steoks Roast on the bone Boiling meat Scalop Cutlct Roast Chicken Boiling Chicken Arrots, Turnips Potatoses Potatoses– Rice Maindish	2– 3 Potyiond yo yhr liter 120– 180 gram per portion 60– 80 gram per portion 50– 60 gram per portion 250– 280 gram per portion 180– 220 gram per portion 200– 250 gram per portion 130– 180 gram per portion 200– 550 gram per portion 150– 180 gram per portion 100– 120 gram per portion 200– 250 gram per portion 250– 280 gram per portion 300– 380 gram per portion

		140– 180 gram per portion 200– 250 gram per portion 80– 100 gram per portion

إدارة وتجهيز المطبخ
MANAGING AND SUPPLYING KITCHEN

السلامة والصحة المهنية في المطبخ.

السلامة والصحة المهنية في تجهيزات المطبخ.

١- ا مجدد للهواء- إسعافات أولية- أرضية غير ملساء- شفط للبخار- طاولات تسيل- ثلاجات لحفظ الطعام- خزائن لحفظ البهارات- بان ماري- طناجر- أفران وجريلات- سلمندر- عدد وأدوات يدوية- مقلى- لوحة تقطيع- مقلى للبطاطا- كسرولات- بلاستيك- قوالب كراميل+تارت+جاتو+بولات- ماكنة بوظة- ماكنة للرق- جاطات تسيل- طاولات اللحام- ماكنة منشار- كلاب- ماكنة للمسك على أن تكون جميعها خاضعة للإشراف والسلامة العامة مع التدريب على كل ماكنة مع مشرف متخصص.

ب٢- وهناك شروط صحية للماكينات والأدوات في المطبخ وهي:

١- سهولة التحكم في الماكنة من ناحية العمل بها.

٢- سهولة تنظيفها وتعقيمها وغسلها.

٣- سهولة الفك والتركيب بسرعة.

٤- إعطاء العاملين برامج عن الاستعمالات مع التدريب المستمر.

٥- إعطاء العاملين برامج عن المواد الكيماوية للاستعمالات داخل المطبخ.

السلامة والصحة المهنية للعاملين في المطبخ:

الشروط هي:

١- شروط النظافة الشخصية الكاملة ومدى تأثيرها بتلوث الغذاء.

٢- خلو العاملين من الأمراض، شرط أن يحملوا شهادات صحية خالية من الأمراض المعدية.

٣- اللباس الكامل والمناسب لجميع الأقسام المنتجة للغذاء ولخدمة الغذاء.

٤- تدريب العاملين على كيفية استعمال المواد الغذائية وحفظها.

١. السلامة والصحة المهنية للمواد الغذائية في المطبخ:

هناك شروط يجب اتباعها لحفظ وإنتاج المواد الغذائية، وحتى خدمة المواد، وأيضاً هناك شروط عالمية عديدة، ولكن في هذا السياق أود الشرح عن بعض هذه الشروط وأهمها:

١- الرقابة الدائمة والمكثفة على الاستلام بالتخزين والإنتاج.

٢- الرقابة على كفاءة التبريد للمواد المثلجة والساخنة.

٣- الرقابة على وقت تحضير الأطعمة ومدة تحملها للعرض الدائم.

٤- الرقابة على كفاء العاملين عند إنتاج المواد (للتصنيع).

٥- الرقابة لعدم تلوث المواد الخام قبل الإنتاج.

٦- الرقابة الصحية للهواء والمجاري والماء والكهرباء.

٧- عدم كفاءة المواد المستلمة للإنتاج.

٨- النظافة للمطبخ هي متممة لما سبق.

وهناك قوانين لجميع هذه الشروط الصحية، والتي يجب مراعاتها تبعاً للبلد وشروطه الصحية. وباختصار فإنه يجب على العاملين اتباع الشروط الصحية لكل مؤسسة، لأنه عنوان نجاح هذه المؤسسة الخدمية لما تنتجه من أطعمة، ويعتبر مقياس كامل لهذه المؤسسة حتى تتم الاستمرارية في العمل.

الفهرس

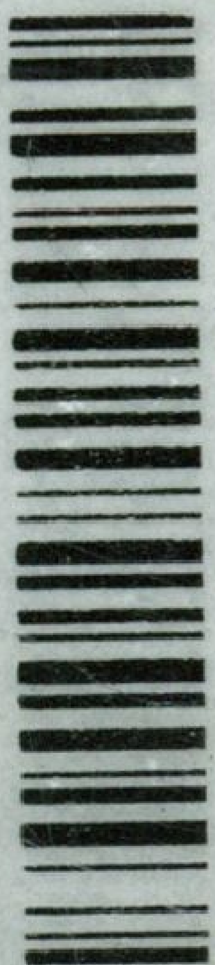
الإهداء	٥
الفصل الاول : التخطيط والإدارة في المطاعم	٧
إجتماعات وتقارير إدارة الطعام والشراب....................	٩
التنظيم	١٠
مسميات وظائف إدارة الطعام والشراب	١٠
الرقابة	١٢
قوانين عامة تتعلق بموظفي الفندق بشل عام وموظفي دائرة الطعام والشراب بشل خاص	١٣
قوانين تتعلق بالعمل	١٣
قوانين وأنظمة تحكم عمليات إدارة الطعا والشراب	١٥
قوانين ومعايير تحكم خدمة الطعام والشراب	١٨
المطبخ	٢٠
التجهيزات والادوات الخاصة بالمطبخ	٢٢
قسم التجيز والتحضير	٢٥
مسؤوليات عامل غسل الادوات وتجهيزها	٢٦
كفتيريا العاملين والموظفين	٣٠
المطعم	٣١
طرق الطهي	٥٣
طرق طهي اللحوم	٥٥
طرق طهي الاسماك	٦٢
طرق طهي الخضراوات	٦٦
المشهيات	٧٠

الخضروات	٨٣
اللحوم وطرق تقطيعها	٨٦
أطباق عالية مشهورة من اللحوم	٩٠
البطاطا	٩٢
العاملون في المطعم	٩٥
الحجوزات	١٠١
أهداف تدريب العاملين	١٠٦
الفصل الثاني: إدارة تجهيز المطبخ	١١٥
المطبخ	١١٧
الشروط الواجب توافرها في إنشاء المطبخ	١١٧
الهيكل التنظيمي للمطبخ	١١٨
قسم البارد	١١٩
قسم خدمة حسب الطلب	١٢١
المهام الاساسية للعاملين في المطبخ	١٢٢
الشيف التنفيذي	١٢٢
رئيس طهاة متقدم	١٢٣
العلاقة بين المطبخ والضيافة	١٢٥
العلاقة بين إدارة الطعام والشراب والمطبخ	١٢٦
تجهيزات المطبخ	١٢٨
معدات المطبخ	١٢٨
مكينة طهي البخار	١٢٩
السلمندر	١٣٠
المعدات الميكانيكية	١٣١
أنواع السلع الغذائية	١٣٢
أنواع اللحوم الحمراء	١٣٣

الخضروات ١٣٦
البيض ١٣٧
الحليب ١٣٨
المواصفات القياسية لبعض المواد الغذائية ١٤٠
زيت الزيتون ١٤٠
الإشتراطات القياسية لبعض المواد الغذائية ١٤١
أسس شراء المواد الغذائية ١٤٢
التخزين ١٤٨
الشروط الواجب توفرها في أمين المستودع ١٥١
الايرادات والتكاليف ١٥٤
إدارة وتجهيز المطبخ ١٥٩
الفهرس ١٦١

التخطيط والإدارة في المطاعم
و إدارة تجهيز المطبخ





ISBN 9957-460-08-0





دار الخزامى للنشر والتوزيع

عمان - وسط البلد - شارع السلط - مقابل مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس ٤٦٣٣٣٢٩ ٦ ٠٠٩٦٢ - ص.ب : ٢٥٤٦ رمز بريدي: ١٣٧١٣

E-Mail: daralkhozamah@hotmail.com